

SFIA 9



المرجع الكامل

المحتويات

عرض الإطار الكامل لـ 4 SFIAv9

مستويات المسؤولية 7

المهارات المهنية في SFIA 50

المهارات 52

قائمة مهارات A إلى Z 347

استخدام «إطار المهارات الرقمية» والترخيص الخاصة به 353

عرض الإطار الكامل لـ SFIAv9

يشتمل هذا العرض على كل المهارات في SFIA 8 – منظمة في فئات وفئات فرعية. هذا هو العرض المستخدم لدليل SFIA المرجعي الكامل، وورق الملخص بحجم A3، والتتقل الأساسي.

هذا هو أسلوب العرض المستخدم في دليل «سفيا» المرجعي الكامل ورقة ملخص بحجم A3 و الملاحظة الأساسية.

■ عرض إطار «سفيا» الكامل

استخدم القائمة من الألف إلى الياء عندما تبحث عن مهارة معينة و أنت تعرف اسمه.

■ من الألف إلى الياء لجميع مهارات SFIA

المهارات في لمحة يقدم ملخصا من صفحة واحدة لجميع المهارات والمستويات التي يتم تعريفها فيها.

الفئة	تصنيف فرعي	مهارة	المستويات				
الاستراتيجية والبنية	الاستراتيجية والتخطيط	التخطيط الاستراتيجي ITSP	7 6 5 4				
		تنسيق نظم المعلومات ISCO	7 6				
		إدارة المعلومات IRMG	7 6 5 4 3				
		بنية المشروعات والأعمال STPL	7 6 5				
		هندسة الحلول ARCH	6 5 4				
		إدارة الابتكار INOV	7 6 5				
		رصد التقنيات الناشئة EMRG	6 5 4				
		البحث الرسمي RSCH	6 5 4 3 2				
		الاستدامة SUST	6 5 4				
		الإدارة المالية والقيمة		الإدارة المالية FMIT	6 5 4		
تقييم الاستثمار INVA	6 5 4						
إدارة تحقيق الفوائد BENM	6 5 4 3						
وضع الميزانية والتوقعات BUDF	6 5 4 3 2						
التحليل المالي FIAN	6 5 4 3 2						
إدارة التكاليف COMG	6 5 4 3 2						
إدارة الطلب DEMM	6 5 4						
القياس والتقييم MEAS	6 5 4 3 2						
الأمن والخصوصية				الأمن المعلوماتي SCTY	7 6 5 4 3 2		
				ضمان المعلومات INAS	7 6 5 4 3 2		
		الامتثال لتشريعات المعلومات والبيانات PEDP	6 5 4				
		أبحاث حول مواطن الضعف VURE	6 5 4 3 2				
		مؤشرات المخاطر THIN	6 5 4 3 2				
		الحوكمة والمخاطر والامتثال		الحوكمة GOVN	7 6		
				إدارة المخاطر BURM	7 6 5 4 3 2		
				الدعاء الإصطناعي والأخلاقيات المتعلقة بالبيانات AIDE	6 5 4 3		
				عملية التدقيق والمراجعة AUDT	7 6 5 4 3 2		
				إدارة الجودة QUMG	7 6 5 4 3 2		
ضمان الجودة QUAS	6 5 4 3 2						
المشورة والتوجيه				الاستشارات CNSL	7 6 5 4		
				الاستشارات المتخصصة TECH	6 5 4		
				الأساليب والأدوات METL	6 5 4 3 2		
				التغيير والتحول	تنفيذ التغيير في العمل	إدارة المحفظة POMG	7 6 5
		إدارة البرامج PGMG	7 6				
		إدارة المشاريع PRMG	7 6 5 4				
		دعم المحافظ والبرامج والمشاريع PROF	6 5 4 3 2				
		إدارة التسليم DEMG	6 5 4 3				
		تحليل التغيير				تحليل المركز التجاري BUSA	6 5 4 3 2
						تقييم الجدوى FEAS	6 5 4 3 2
تحديد وإدارة الاحتياجات REQM	6 5 4 3 2						
نمذجة الأعمال BSMO	6 5 4 3 2						
اختبار قبول المستخدم BPTS	6 5 4 3 2						
تخطيط التغيير				تحسين إجراءات الأعمال BPRE	7 6 5 4 3 2		
				تطوير قدرة المؤسسة OCDV	7 6 5		
				تصميم المؤسسة وتنفيذها ORDI	7 6 5 4 3		
				التطوير والتنفيذ	تطوير النظم	إدارة التغيير المؤسسي CIPM	6 5 4 3 2
						تحليل الوظائف وتصميمها JADN	5 4 3
		تمكين التغيير المؤسسي OCEM	6 5 4				
		إدارة المنتجات PROD	6 5 4 3 2				

المستويات	مهارة	تصنيف فرعي	الفئة
7 6 5 4	إدارة تطوير النظم DLMG		
7 6 5 4 3	هندسة دورة حياة الأنظمة والبرمجيات SLEN		
6 5 4 3 2	تصميم النظم DESN		
6 5 4 3 2	تصميم البرمجيات SWDN		
6 5 4 3 2	تصميم الشبكات NTDS		
6 5 4 3 2	تصميم البنية التحتية IFDN		
6 5 4 3 2	تصميم الأجهزة HWDE		
6 5 4 3 2	البرمجة وتطوير البرمجيات PROG		
6 5 4 3 2	تكامل وبناء الأنظمة SINT		
6 5 4 3 2 1	الاختبار الوظيفي TEST		
6 5 4 3 2 1	الاختبار غير الوظيفي NFTS		
6 5 4 3 2 1	اختبار العملية PRTS		
6 5 4 3 2	تطوير وتهيئة البرمجيات PORT		
6 5 4 3 2	تطوير نظم الزمن الحقيقي أو النظم المدمجة RESD		
6 5 4 3 2	هندسة السلامة SFEN		
6 5 4	تقييم السلامة SFAS		
6 5 4 3 2	هندسة تردد الراديو RFEN		
6 5 4 3 2	تطوير الرسوم المتحركة ADEV		
6 5 4 3 2	إدارة البيانات DATM	البيانات والتحليلات	
5 4 3 2	تصميم ونمذجة البيانات DTAN		
5 4 3 2	تصميم قواعد البيانات DBDS		
7 6 5 4 3 2	تحليلات البيانات DAAN		
6 5 4 3 2	علم البيانات DATS		
6 5 4 3 2	تعلم الآلة MLNG		
5 4 3 2	ذكاء الأعمال BINT		
6 5 4 3 2	هندسة البيانات DENG		
5 4 3 2	التمثيل المرئي للبيانات VISL		
6 5 4 3 2	دراسة المستخدمين URCH	التصميم الموجه للمستخدم	
6 5 4 3 2	تجربة العملاء CEXP		
6 5 4 3 2	إمكانية الوصول والإدماج ACIN		
5 4 3 2	تحليل تجربة المستخدم UNAN		
6 5 4 3 2	تصميم تجربة المستخدم HCEV		
6 5 4 3 2	تقييم تجربة المستخدم USEV		
6 5 4 3 2 1	تصميم وتأليف المحتوى INCA	إدارة المحتوى	
6 5 4 3 2 1	نشر المحتوى ICPM		
7 6 5 4 3 2	إدارة المعرفة KNOW		
5 4 3 2 1	التصميم الجغرافي GRDN		
7 6 5 4	النمذجة العنمية SCMO	العلوم الحاسوبية	
7 6 5 4	تحليل رقمي NUAN		
7 6 5 4	حوسبة عالية الأداء HPCC		
7 6 5	إدارة الخدمات التكنولوجية ITMG	إدارة التكنولوجيا	التنفيذ والتشغيل
5 4 3 2	إسناد التطبيقات ASUP		
5 4 3 2 1	عمليات البنية التحتية ITOP		
5 4 3 2	إدارة برامج النظم SYSP		
5 4 3 2 1	دعم الشبكات NTAS		
5 4 3 2 1	تثبيت النظم وحذفها HSIN		
6 5 4 3 2	إدارة التهيئة CFMG		
6 5 4 3 2	إدارة الإصدار RELM		
6 5 4 3 2	النشر DEPL		
6 5 4 3 2	إدارة التخزين STMG		
6 5 4 3 2	إدارة المرافق DCMA		
7 6 5 4 3 2	إدارة مستوى الخدمة SLMO	إدارة الخدمات	
5 4 3 2	إدارة دليل الخدمات SCMG		
6 5 4 3	إدارة الإتاحة AVMT		
6 5 4 3 2	إدارة الاستمرارية COPL		
6 5 4 3 2	إدارة السعة CPMG		
6 5 4 3 2 1	إدارة الحوادث USUP		
5 4 3 2	إدارة المشاكل PBMG		
6 5 4 3 2	الرقابة على التغيير CHMG		
6 5 4 3 2	إدارة الأصول ASMG		
6 5 4 3	قبول الخدمة SEAC		
6 5 4 3 2 1	إدارة الهوية والوصول IAMT	خدمات أمنية	
6 5 4 3 2 1	عمليات أمنية SCAD		
5 4 3 2	تقييم مواطن الضعف VUAS		

المستويات	مهارة	تصنيفاً فرعي	الفئة
6 5 4 3 2	التحليل الجنائي الرقمي DGFS		
6 5 4 3 2	التحقيق في الجرائم الإلكترونية CRIM		
6 5 4 3 2	العمليات السببية الهجومية OCOP		
6 5 4 3 2	اختبارات الاختراق PENT		
5 4 3 2 1	إدارة السجلات RMGT	عمليات البيانات والسجلات	
6 5 4 3 2	التصنيف والترميز التحليلي ANCC		
5 4 3 2	إدارة قواعد البيانات DBAD		
6 5 4	إدارة الأداء PEMT	إدارة الأفراد	الأفراد والمهارات
6 5 4	خبرة العاملين EEXP		
6 5 4	تسهيلات مؤسسية OFCL		
6 5 4	التطوير المهني PDSV		
6 5 4	تخطيط القوة العاملة WFPL		
6 5 4 3 2	تدبير الموارد RESC		
7 6 5 4 3 2	إدارة التعلم والتطوير ETMG	إدارة المهارات	
5 4 3 2	تصميم وتطوير التعلم TMCR		
5 4 3 2	تنفيذ التعلم ETDL		
6 5 4 3 2	قياس وتقييم الجودة LEDA		
6 5 4 3 2	عملية إصدار الشهادات CSOP		
7 6 5 4 3 2	التدريس TEAC		
7 6 5 4	تشكيل الموضوع SUBF		
7 6 5 4 3 2	التعهد SORC	إدارة أصحاب المصلحة	العلاقات والمشاركة
7 6 5 4 3 2	إدارة الموردين SUPP		
7 6 5 4 3 2	إدارة العقود ITCM		
7 6 5 4	إدارة العلاقة مع أصحاب المصلحة RLMT		
6 5 4 3 2 1	دعم خدمة العملاء CSMG		
6 5 4 3 2 1	إدارة الأعمال ADMN		
6 5 4 3	إدارة العطاءات/العروض BIDM	إدارة المبيعات والعطاءات	
6 5 4 3	البيع SALE		
6 5 4 3 2 1	دعم المبيعات SSUP		
7 6 5 4	إدارة التسويق MKTG	التسويق	
6 5 4 3	أبحاث السوق MRCH		
6 5 4	إدارة العلامة التجارية BRMG		
6 5 4 3	إشراك العملاء وولائهم CELO		
5 4 3	إدارة الحملات التسويقية MKCM		
5 4 3 2	التسويق الرقمي DIGM		

مستويات المسؤولية

يحدد هذا القسم السمات العامة التي تميز مستويات المسؤولية والمحاسبة السبعة في إطار SFIA. ويضمن هيكل الإطار أن تنتم التعريفات الموضوعية للمهارات المهنية بالوضوح وأن تتوافق مع كل مستوى من مستويات المسؤولية، ما يوفر مساراً واضحاً للتطور من مستوى إلى آخر.

قوة مستويات المسؤولية

لا تدعم مستويات المسؤولية السبعة في SFIA التقدم الوظيفي فحسب، بل توفر أيضاً الأساس لربط الأطر والهيكل التنظيمية الأخرى بإطار SFIA. تجعل السمات العامة هذه المستويات مناسبة كأساس للكفاءات الأساسية، وربط الهيكل، ومراحل التطور الوظيفي.

يمكن للمنظمات دمج الكفاءات أو القيم الأساسية القائمة لديها مع المهارات المهنية التي يوفرها SFIA، والاستفادة من الوضوح والبنية اللذين توفرهما مستويات SFIA.

يمكن للمؤسسات، أو الهيئات المهنية، أو الروابط المهنية التي ترغب في ربط هيكلها الخاصة بـ SFIA استخدام مستويات المسؤولية، التي تحدها السمات العامة، كأساس لعمليات الربط.

القابلية للتطبيق دون استثناء

رغم أن تصميم SFIA في بداية الأمر استهدف المجالات الرقمية، ومجالات تكنولوجيا المعلومات، وهندسة البرمجيات، فإن المهارات المهنية الواردة به تتناسب مع ما يتجاوز هذه المجالات. إذ تسمح قابليتها للتطبيق دون استثناء بالتوسع في استخدامها في العديد من المهن التي تتطلب معرفة مكثفة أو المهن الفنية. تسهل مستويات المسؤولية في SFIA إدخال عمل مهني مختلف، حيث توفر أساساً مشتركاً لربط بعض الأطر بإطار SFIA أو ضم هيكل إحدى المؤسسات إليه.

مسئولية المسؤولية المستوى الأول - يتابع

السمات الجوهرية للمستوى: أداء المهام الروتينية تحت إشراف دقيق، واتباع التعليمات، وطلب التوجيه لإكمال العمل، وتعلم المهارات والمعارف الأساسية وتطبيقها.

ملاحظات إرشادية:

تمثل مستويات SFIA مستويات المسؤولية في مكان العمل. ومع تتابع المستويات، ترتفع درجة التأثير، والمسؤولية، والمساعلة.

«شُد الاستقلالية والتأثير والتعقيد سمات عامة تشير إلى مستوى المسؤولية.

«تتصل مهارات الأعمال، والعوامل السلوكية والسلوكيات اللازمة لتحقيق الفعالية في كل مستوى.

«تحدد صفة المعرفة عمق واتساع الفهم المطلوب لأداء العمل والتأثير عليه بشكل فعال.

سيساعدك فهم هذه السمات في تحقيق أقصى استفادة من SFIA. فهي ضرورية لفهم وتطبيق المستويات الموضحة في توصيف مهارات SFIA.

الاستقلالية

يتبع التعليمات ويعمل تحت إشراف دقيق. يتلقى تعليمات وإرشادات محددة، ويراجع عمله عن كثب.

التأثير

يعمل في الغالب على مهامه الخاصة ويتفاعل مع فريقه المباشر فقط. يطور فهماً لكيفية دعم عمله للآخرين.

التعقيد

يؤدي الأنشطة المعتادة في بيئة منظمة.

المعرفة

يستخدم المعرفة الأساسية في أداء المهام الروتينية المحددة جيداً والمتوقعة المتعلقة بدور محدد.

مهارات العمل / العوامل السلوكية

اتخاذ القرار

«لا يستخدم تقديره الشخصي كثيراً في الرد على الاستفسارات.

«ينتظر منه طلب التوجيه في المواقف غير المتوقعة.

التخطيط

«يؤكد على اتخاذ الخطوات المطلوبة لإنجاز المهام الفردية.

التعاون

«يعمل في الغالب على مهامه الخاصة ويتفاعل مع فريقه المباشر فقط. يطور فهماً لكيفية دعم عمله للآخرين.

حل المشكلات

«يعمل على فهم المشكلة ويطلب المساعدة في حل المشاكل غير المتوقعة.

عقلية التحسين

«يحدد فرص التحسين في المهام الموكلة إليه. ويقترح أفكاراً أساسية للتطوير حين يُطلب منه ذلك.

الابتكار

«يشارك في توليد الأفكار الجديدة عندما يُطلب منه ذلك.

انتقال

«يتواصل مع فريق عمله المباشر لضمان فهم المهام الموكلة إليهم وتنفيذها. يراقب، ويستمع، وي طرح الأسئلة عند حثه على هذا للحصول على معلومات، أو لتوضيح بعض التعليمات.

الروح القيادية

«يزيد بشكل استباقي من فهمهم لمهام عملهم ومسؤولياتهم.

القدرة على التكيف

«يتقبل التغيير ويفتح على طرق العمل الجديدة.

التعلم والتطوير

«يستخدم المعرفة المكتسبة حديثاً لتطوير المهارات اللازمة للقيام بدوره، ويساهم في تحديد فرص التطوير الذاتي.

العقلية الرقمية

«لديه المهارات الرقمية الأساسية اللازمة للتعلم واستخدام التطبيقات والعمليات والأدوات للقيام بدوره.

الأمن والخصوصية والأخلاقيات

«يفهم القواعد الحاكمة والتوقعات المتعلقة بدوره وبالمؤسسة.

مسئولية المسؤولية المستوى الثاني - يساعد

السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

ملاحظات إرشادية:

تمثل مستويات SFIA مستويات المسؤولية في مكان العمل. ومع تتابع المستويات، ترتفع درجة التأثير، والمسؤولية، والمساءلة.

«شُد الاستقلالية والتأثير والتعقيد سمات عامة تشير إلى مستوى المسؤولية.

«تفصل مهارات الأعمال، والعوامل السلوكية والسلوكيات اللازمة لتحقيق الفعالية في كل مستوى.

«تحدد سمة المعرفة عمق واتساع الفهم المطلوب لأداء العمل والتأثير عليه بشكل فعال.

سيساعدك فهم هذه السمات في تحقيق أقصى استفادة من SFIA. فهي ضرورية لفهم وتطبيق المستويات الموضحة في توصيف مهارات SFIA.

الاستقلالية

يعمل تحت إشراف روتيني. يتلقى التعليمات والإرشادات، ويراجع عمله بانتظام.

التأثير

من المنتظر منه أن يساهم في المناقشات الجماعية مع أعضاء فريقه. يعمل جنباً إلى جنب معهم، ويساهم في اتخاذ قرارات الفريق. عندما يتطلب الدور المنوط به ذلك، يتفاعل مع الأشخاص من خارج فريقه، بما في ذلك زملاؤه بالمؤسسة وجهات الاتصال الخارجية.

التعقيد

يؤدي عددًا من أنشطة العمل في بيئات متنوعة.

المعرفة

يستخدم معرفته بالمهام والممارسات الشائعة في مكان العمل لدعم الأنشطة التي يمارسها الفريق مسترشداً بالتوجيهات.

مهارات العمل / العوامل السلوكية

اتخاذ القرار

«يستخدم سلطة تقديرية محدودة في حل المشكلات أو الاستفسارات.

«يقرر متى يطلب التوجيه في المواقف غير المتوقعة.

التخطيط

«يخطط لعمله الخاص ضمن فترات زمنية قصيرة بطريقة منظمة.

التعاون

«يفهم الحاجة إلى التعاون مع فريقه ويأخذ في الاعتبار احتياجات المستخدم / العميل.

حل المشكلات

«يقوم بدراسة المشكلات الروتينية وحلها.

عقلية التحسين

- يقترح أفكارًا لتحسين مجال عمله.
- يطبق التغييرات المتفق عليها على المهام المكلف بها.

الابتكار

- يطبق التفكير الإبداعي لاقتراح طرق جديدة للتعامل مع المهام وحل المشكلات.

انتقال

- يبلغ فريقه المباشر وأصحاب المصلحة ذوي الصلة المباشرة بدوره بالمعلومات غير الرسمية.
- ينصت ليفهم ويطرح الأسئلة ذات الصلة للتوضيح أو للبحث عن مزيد من المعلومات.

الروح القيادية

- يتولى مسؤولية تطوير تجربته في العمل.

القدرة على التكيف

- يتكيف مع ديناميكيات الفريق ومتطلبات العمل المختلفة.
- يشارك في عمليات تكيف الفريق.

التعلم والتطوير

- يستوعب المعلومات الجديدة ويطبقها على المهام الموكلة إليه.
- يدرك أوجه القصور التي تعترض المهارات الشخصية والمعرفة ويسعى وراء فرص التعلم لمعالجتها.

العقلية الرقمية

- لديه مهارات رقمية كافية للقيام بدوره؛ ويفهم الأساليب والأدوات والتطبيقات والعمليات المناسبة ويستخدمها.

الأمن والخصوصية والأخلاقيات

- يفهم القواعد الحاكمة لدوره وللمؤسسة التي يعمل بها وما هو منتظر من كليهما.

مسئولية المسؤولية المستوى الثالث - يطبق

السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

ملاحظات إرشادية:

تمثل مستويات SFIA مستويات المسؤولية في مكان العمل. ومع تتابع المستويات، ترتفع درجة التأثير، والمسؤولية، والمساءلة.

«تعد الاستقلالية والتأثير والتعقيد سمات عامة تشير إلى مستوى المسؤولية.»
«تفصل مهارات الأعمال، والعوامل السلوكية والسلوكيات اللازمة لتحقيق الفعالية في كل مستوى.»
«تحدد سمة المعرفة عمق واتساع الفهم المطلوب لأداء العمل والتأثير عليه بشكل فعال.»
سيساعدك فهم هذه السمات في تحقيق أقصى استفادة من SFIA. فهي ضرورية لفهم وتطبيق المستويات الموضحة في توصيف مهارات SFIA.

الاستقلالية

يعمل تحت إشراف عام لإكمال المهام الموكلة إليه. يتلقى التوجيهات ويخضع عمله للمراجعة عند نقاط محددة متفق عليها. عند الحاجة، يفوض المهام الروتينية إلى آخرين داخل فريقه.

التأثير

يعمل مع الفريق ويؤثر في قراراته. تربطه علاقات تبادلية مع الأشخاص من خارج فريقه، بما في ذلك زملاؤه من داخل المؤسسة وجهات الاتصال الخارجية.

التعقيد

يؤدي طائفة من الأعمال، التي قد تكون معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، في بيئات متنوعة.

المعرفة

يستخدم معرفته بمجموعة من الممارسات الخاصة بالدور الموكل إليه لإكمال المهام ضمن حدود معينة، ويفهم كيفية تطبيق هذه المعرفة على سياق الأعمال الأوسع.

مهارات العمل / العوامل السلوكية

اتخاذ القرار

«يستخدم تقديره الشخصي في تحديد المشكلات المعقدة المتعلقة بمهامه والاستجابة لها.»
«يحدد متى ينبغي تصعيد المشكلات إلى مستوى أعلى.»

التخطيط

«ينظم ويتابع عمله (وعمل الآخرين عند الحاجة) للالتزام بالجدول الزمنية المتفق عليها.»

التعاون

«يفهم كيفية تحليل احتياجات المستخدم / العميل ويتعاون لإجرائه ويظهر ذلك في عمله.»

حل المشكلات

• يستخدم نهجًا منهجيًا لدراسة الخيارات وتقييمها لحل المشكلات الروتينية والمعقدة إلى حد ما.

عقلية التحسين

• يحدد أنواع التطوير الممكنة ويطبقها في نطاق عمله.

• يساهم في تحسين العمليات على مستوى الفريق.

الابتكار

• يستخدم آليات التفكير الإبداعي ليساهم بأفكار جديدة تخدم عمله وأنشطة الفريق.

انتقال

• يتواصل مع الفريق وأصحاب المصلحة داخل وخارج المؤسسة ليقدم لهم المعلومات ويشرحها بوضوح.

• يساهم في مجموعة من المحادثات المتعلقة بالعمل ويستمع إلى الآخرين للحصول على فهم أفضل وي طرح أسئلة استقصائية تتعلق بدورهم.

الروح القيادية

• توفير التوجيه الأساسي والدعم لأعضاء الفريق الأقل خبرة حسب الحاجة.

القدرة على التكيف

• يتكيف ويستجيب للتغيير ويظهر روح المبادرة في تبني الأساليب أو التقنيات الجديدة.

التعلم والتطوير

• يستوعب المعلومات الجديدة ويطبقها بشكل فعال مع القدرة على مشاركة الدروس المستفادة مع الزملاء.

• يبادر إلى تحديد فرص التطوير الملائمة له والتفاوض بشأنها.

العقلية الرقمية

• يستكشف ويستخدم الأدوات والمهارات الرقمية ذات الصلة بدوره.

• يفهم الطرق والأدوات والتطبيقات والعمليات المناسبة ويستخدمها بنجاح.

الأمن والخصوصية والأخلاقيات

• يستخدم الاحترافية، وممارسات العمل، والمعرفة المناسبة في العمل.

مسئولية المسؤولية المستوى الرابع - يمكن

السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

ملاحظات إرشادية:

تمثل مستويات SFIA مستويات المسؤولية في مكان العمل. ومع تتابع المستويات، ترتفع درجة التأثير، والمسؤولية، والمساءلة.

«شُد الاستقلالية والتأثير والتعقيد سمات عامة تشير إلى مستوى المسؤولية.

«توضح مهارات الأعمال، والعوامل السلوكية في الأعمال السلوكيات اللازمة لتحقيق الفعالية في كل مستوى.

«تحدد سمة المعرفة عمق واتساع الفهم المطلوب لأداء العمل والتأثير عليه بشكل فعال.

سيساعدك فهم هذه السمات على تحقيق أقصى استفادة من SFIA. فهي ضرورية لفهم وتطبيق المستويات الموضحة في توصيف مهارات SFIA.

الاستقلالية

يعمل تحت إشراف عام في إطار واضح من المساءلة، ويمارس قدرًا كبيرًا من المسؤولية الشخصية والاستقلالية. عند الطلب، يضع الخطط والجدول الزمني ويقوم بإيصال العمل لآخرين، عادة ما يكونون ضمن فريق العمل الخاص به.

التأثير

يؤثر على المشاريع وأهداف الفريق. يتمتع بقدرة على التواصل المحسوب مع الأشخاص من خارج فريقه، بما في ذلك زملائه من داخل المؤسسة وجهات الاتصال الخارجية.

التعقيد

يتضمن العمل طائفة واسعة من الأنشطة التقنية أو المهنية المعقدة في سياقات متنوعة.

المعرفة

يطبق المعرفة في مختلف مجالات تخصصه، ويدمج هذه المعرفة لأداء مهام معقدة ومتنوعة، ويطبق المعرفة العملية في مجال عمل المنظمة.

مهارات العمل / العوامل السلوكية

اتخاذ القرار

«يستخدم تقديره الشخصي للأمور في تحديد المشكلات والمهام المعقدة المتعلقة بالمشاريع وأهداف الفريق والاستجابة لها.
«يقوم بتصعيد المشكلات حين يتأثر نطاق العمل.

التخطيط

«يخطط ويضع الجداول الزمنية ويراقب العمل لتحقيق الأهداف والعمليات الشخصية و/أو الجماعية المحددة، مع إظهار نهج تحليلي للوفاء بالمواعيد النهائية والجودة المستهدفة.

التعاون

«يسهل التعاون بين أصحاب المصلحة الذين لديهم أهداف مشتركة.
«يشارك ويساهم في عمل الفرق متعددة الوظائف لضمان تلبية احتياجات المستخدمين/العلاء في كل مناحي نواتج/ نطاق العمل.

حل المشكلات

يدرس الأسباب والآثار، ويقيم الخيارات، ويحل مجموعة واسعة من المشكلات لمعقدة.

عقلية التحسين

يشجع ويدعم مناقشات الفريق بشأن مبادرات التحسين.

ينفذ التغييرات الإجرائية ضمن نطاق عمل محدد.

الابتكار

يطبق، ويسهل، ويطور مفاهيم التفكير الإبداعي، ويجد طرقًا بديلة للتعامل مع نتائج الفريق.

انتقال

يتواصل مع المتخصصين وغير المتخصصين بما في ذلك فريق العمل، وأصحاب المصلحة من داخل المؤسسة وخارجها.

عند الحاجة، يبادر إلى شرح المفاهيم المعقدة لدعم عملية اتخاذ القرار.

ينصت وي طرح أسئلة ثابتة للتعرف على وجهات نظر مختلفة للتوضيح والتأكد من الفهم التام.

الروح القيادية

يقود أو يدعم أو يرشد أعضاء الفريق.

يضع حلولاً لأنشطة العمل المعقدة المتصلة بالمهام الموكلة إليه.

يظهر فهمًا جيدًا لعوامل الخطورة في عمله.

يسهم بخبرته المتخصصة في تحديد الاحتياجات دعمًا للمقترحات المقدمة.

القدرة على التكيف

يمكن الآخرين من التكيف والتغيير استجابة للتحديات والتغيرات في بيئة العمل.

التعلم والتطوير

يستوعب بسرعة المعلومات الجديدة، ويقيمها بشكل نقدي، ويطبقها بشكل فعال.

يتمكن من فهم الممارسات الناشئة وتطبيقها وتحمل مسؤولية الدفع بنفسه وبأعضاء فريقه نحو فرص التطوير السانحة.

العقلية الرقمية

يعظم إمكانات التطبيقات بما يخدم دوره ويقيم ويدعم استخدام التقنيات والأدوات الرقمية الجديدة.

يتخبر الأمثل من بين المعايير والطرق والأدوات والتطبيقات والإجراءات المعمول بها المتصلة بحقله التخصصي، ويقيم مدى

تأثير إدخال تغييرات عليها.

الأمن والخصوصية والأخلاقيات

يتكيف ويطبق المعايير المعمول بها، مع إدراك مدى أهميتها لتحقيق نتائج الفريق.

مسئولية المسؤولية المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة

السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

ملاحظات إرشادية:

تمثل مستويات SFIA مستويات المسؤولية في مكان العمل. ومع تتابع المستويات، ترتفع درجة التأثير، والمسؤولية، والمساعة.

«شُد الاستقلالية والتأثير والتعقيد سمات عامة تشير إلى مستوى المسؤولية.

«توضح مهارات الأعمال، والعوامل السلوكية في الأعمال السلوكيات اللازمة لتحقيق الفعالية في كل مستوى.

«تحدد سمة المعرفة عمق واتساع الفهم المطلوب لأداء العمل والتأثير عليه بشكل فعال.

سيساعدك فهم هذه السمات على تحقيق أقصى استفادة من SFIA. فهي ضرورية لفهم وتطبيق المستويات الموضحة في توصيف مهارات SFIA.

الاستقلالية

يعمل تحت إشراف واسع النطاق. يتم تنفيذ العمل بمبادرة ذاتية، بما يتفق مع الاشتراطات التشغيلية والميزانية المتفق عليها لتحقيق الأهداف الفنية و/أو الجماعية المخصصة. يحدد المهام ويفوض العمل إلى الفرق والأفراد ضمن نطاق المسؤولية.

التأثير

يؤثر على القرارات الحاسمة في مجاله. لديه اتصال على المستوى التشغيلي يؤثر على التنفيذ والتطبيق مع زملاء من داخل المؤسسة وجهات الاتصال الخارجية. له تأثير كبير على تخصيص وإدارة الموارد المطلوبة لتسليم المشاريع.

التعقيد

يقوم بتنفيذ مجموعة واسعة من أنشطة العمل الفنية و/أو المهنية المعقدة، والتي تتطلب تطبيق مبادئ أساسية ضمن مجموعة من السياقات غير المتوقعة.

المعرفة

يستخدم المعرفة في تفسير المواقف المعقدة وتقديم المشورة الموثوقة. يستخدم الخبرة المتعمقة في مجالات محددة، مع فهم أوسع للمجال/للأعمال.

مهارات العمل / العوامل السلوكية

اتخاذ القرار

«يستخدم التقدير الشخصي في اتخاذ قرارات مستتيرة بشأن الإجراءات اللازمة لتحقيق النتائج المؤسسية مثل تحقيق الأهداف والالتزام بالمواعيد النهائية وعدم تجاوز الميزانية المحددة.

«يثير القضايا عندما تكون الأهداف معرضة للخطر.

التخطيط

«يقوم بتحليل وتصميم وتخطيط وتحديد المراحل الرئيسية، وتنفيذ وتقييم العمل وفقاً للجدول الزمنية والتكلفة والجودة المقررة.

التعاون

«وييسر التعاون بين أصحاب المصلحة الذين لديهم أهداف متنوعة.

«يعمل على استخدام طرق العمل التعاونية في جميع مراحل العمل لتلبية احتياجات المستخدم / العميل.

• يبني علاقات فعالة عبر المنظمة ومع العملاء والموردين والشركاء.

حل المشكلات

• يدرس المشكلات المعقدة لتحديد أسبابها وآثارها ويقوم بتقييم مجموعة من الحلول، واتخاذ قرارات مستتيرة بشأن أفضل مسار للعمل، في كثير من الأحيان بالتعاون مع خبراء آخرين.

عقلية التحسين

• يقوم بتحديد وتقييم التحسينات المحتملة للمنتجات أو الممارسات أو الخدمات.
• يقود تنفيذ التحسينات الواقعة ضمن نطاق مسؤوليته.
• تقييم فعالية التغييرات التي تم تنفيذها.

الابتكار

• يطبق التفكير الابتكاري تطبيقاً إبداعياً ويصمم ممارسات لإيجاد الحلول التي من شأنها تقديم قيمة لصالح العميل/ صاحب المصلحة.

انتقال

• يتواصل بصورة واضحة ومؤثرة، ويشرح المعلومات والأفكار المعقدة لجمهور عريض له وجهات نظر متباينة.
• يبحث ويشجع على إجراء محادثات لتبادل الأفكار وبناء إجماع حول الإجراءات المزمع اتخاذها.

الروح القيادية

• يوفر التوجيه القيادي على المستوى التشغيلي.
• تنفيذ وتطبيق السياسات المتوافقة مع الخطط الاستراتيجية الموضوعية.
• يقيم ويقدر المخاطر
• يأخذ كافة الاشتراطات في الاعتبار عند النظر في المقترحات.

القدرة على التكيف

• يدفع نحو التكيف مع بيئات العمل المتغيرة.
• يرشد الفرق خلال المراحل الانتقالية، مع الحفاظ على التركيز على الأهداف المؤسسية.

التعلم والتطوير

• يستخدم مهاراته ومعارفه للمساعدة في وضع المعايير التي سيطبقها الآخرون في المنظمة.
• يأخذ بزمام المبادرة لتطوير نطاق أوسع من المعرفة عبر الصناعة و / أو الأعمال، ويقوم بتحديد فرص التطوير التي تقع في مجال مسؤوليته وإدارتها.

العقلية الرقمية

• يفهم التأثير المؤسسي للتقنيات والخدمات الرقمية الجديدة وقيمه.
• يطبق ممارسات جديدة وفعالة.
• يقدم المشورة بشأن المعايير المتاحة، والأساليب، والأدوات، والتطبيقات، والإجراءات ذات الصلة في مجال (مجالات) تخصص المجموعة ويمكنه اتخاذ القرارات المناسبة من بين عدة بدائل مطروحة.

الأمن والخصوصية والأخلاقيات

• يساهم بشكل استباقي في تنفيذ ممارسات العمل المهنية ويساعد في تعزيز ثقافة مؤسسية داعمة.

مسئولية المسؤولية المستوى السادس - يبادر، ويؤثر

السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

ملاحظات إرشادية:

تمثل مستويات SFIA مستويات المسؤولية في مكان العمل. ومع تتابع المستويات، ترتفع درجة التأثير، والمسؤولية، والمساءلة.

«شُد الاستقلالية والتأثير والتعقيد سمات عامة تشير إلى مستوى المسؤولية.

«توضح مهارات الأعمال، والعوامل السلوكية في الأعمال السلوكيات اللازمة لتحقيق الفعالية في كل مستوى.

«تحدد سمة المعرفة عمق واتساع الفهم المطلوب لأداء العمل والتأثير عليه بشكل فعال.

سيساعدك فهم هذه السمات على تحقيق أقصى استفادة من SFIA. فهي ضرورية لفهم وتطبيق المستويات الموضحة في توصيف مهارات SFIA.

الاستقلالية

يوجه القرارات والاستراتيجيات رفيعة المستوى في إطار السياسات والأهداف العامة للمؤسسة. لديه سلطة ومسؤولية محددة عن الإجراءات والقرارات المتخذة ضمن نطاق عمل مهم، بما في ذلك الجوانب الفنية، والمالية، والنواحي المتصلة بالجودة. يفوض الآخرين المسؤولية عن الأهداف التشغيلية.

التأثير

يؤثر على صياغة الاستراتيجية، وتنفيذ خطط العمل. يتمتع بعلاقات على مستوى إداري كبير مع زملائه من داخل المؤسسة وجهات الاتصال الخارجية. يتمتع بالقدرة على القيادة المؤسسية، والتأثير على تعيين وإدارة الموارد المتعلقة بتنفيذ المبادرات الاستراتيجية.

التعقيد

يقوم بأنشطة عمل معقدة للغاية تغطي الجوانب الفنية والمالية والنواحي المتعلقة بالجودة.

المعرفة

يستخدم معرفة واسعة بالأعمال للتمكين من القيادة الاستراتيجية، واتخاذ القرارات في مختلف المجالات.

مهارات العمل / العوامل السلوكية

اتخاذ القرار

«يستخدم سلطته التقديرية في اتخاذ قرارات تدفع نحو تحقيق الأهداف الاستراتيجية المتفق عليها، بما في ذلك الأداء المالي.
«يقوم بالتصعيد عندما يتأثر التوجه الاستراتيجي الأوسع.

التخطيط

«يبادر إلى تحقيق الأهداف الاستراتيجية، ويؤثر فيها، ويحدد المسؤوليات.

التعاون

«يدفع نحو التعاون مع مجموعة متنوعة من أصحاب المصلحة من ذوي الأهداف المتعارضة داخل المؤسسة.
«بناء علاقات قوية ومؤثرة مع جهات اتصال داخلية وخارجية رئيسية على مستوى الإدارة العليا/القائد الفني

حل المشكلات

• يتوقع ويدفع نحو معالجة المشاكل والفرص التي قد تؤثر على أهداف المؤسسة، ووضع نهج استراتيجي، وتخصيص الموارد.

عقلية التحسين

- يقود مبادرات التحسين التي لها تأثير كبير على المؤسسة.
- يعمل على اتساق استراتيجيات التحسين مع الأهداف المؤسسية.
- يشرك أصحاب المصلحة في عمليات التحسين.

الابتكار

• يطبق بشكل إبداعي مجموعة واسعة من الأفكار الجديدة وتقنيات الإدارة الفعالة لتحقيق نتائج تتوافق مع استراتيجية المؤسسة.

انتقال

- يتواصل بمصداقية على كافة المستويات في المنظمة مع جمهور عريض له أهداف متباينة.
- يشرح المعلومات والأفكار المعقدة بوضوح، ما يؤثر على التوجه الاستراتيجي.
- يدعم عملية تبادل المعلومات عبر المؤسسة.

الروح القيادية

- يوفر التوجيه القيادي على المستوى المؤسسي.
- يساهم في تطوير السياسات والاستراتيجيات وتنفيذها.
- يفهم أحدث المستجدات في المجال ودور التكنولوجيا وتأثيرها، ويعرف بها.
- يدير المخاطر المؤسسية ويخفف من وطأتها.
- يوازن ما بين الاحتياجات اللازمة للمقترحات المقدمة والاحتياجات الأوسع للمؤسسة.

القدرة على التكيف

• يدفع نحو قدرة المؤسسة على التكيف من خلال المبادرة بالحث على إدخال تغييرات كبيرة، ويؤثر على استراتيجيات إدارة التغيير على مستوى المؤسسة.

التعلم والتطوير

- يعزز تطبيق المعرفة لدعم الضرورات الاستراتيجية.
- يعمل بشكل نشط على تطوير مهاراته في القيادة الاستراتيجية والفنية، ودفع نحو تطوير المهارات في نطاق المساءلة الخاص به.

العقلية الرقمية

- يدفع نحو تعزيز القدرات الرقمية للمنظمة.
- يحدد ويعزز فرص تبني التقنيات والخدمات الرقمية الجديدة.
- يقود الحوكمة الرقمية والامتثال للتشريعات ذات الصلة، ويدير الحاجة إلى المنتجات والخدمات.

الأمن والخصوصية والأخلاقيات

• يتولى دوراً قيادياً في تعزيز وضمّان تطبيق ثقافة عمل وممارسات عمل مناسبة، بما في ذلك المساواة في إتاحة حق الوصول، وإتاحة الفرص للأشخاص ذوي القدرات المتنوعة.

مسئولية المسؤولية المستوى السابع - يضع الاستراتيجية، يلهم، يحشد

السمات الجوهرية للمستوى: يعمل على أعلى مستوى مؤسسي، ويحدد الرؤية والاستراتيجية الشاملة للمؤسسة، ويتحمل المسؤولية عن النجاح الشامل.

ملاحظات إرشادية:

تمثل مستويات SFIA مستويات المسؤولية في مكان العمل. ومع تتابع المستويات، ترتفع درجة التأثير، والمسؤولية، والمساعلة.

«شُد الاستقلالية والتأثير والتعقيد سمات عامة تشير إلى مستوى المسؤولية.

«توضح مهارات الأعمال، والعوامل السلوكية في الأعمال السلوكيات اللازمة لتحقيق الفعالية في كل مستوى.

«تحدد سمة المعرفة عمق واتساع الفهم المطلوب لأداء العمل والتأثير عليه بشكل فعال.

سيساعدك فهم هذه السمات على تحقيق أقصى استفادة من SFIA. فهي ضرورية لفهم وتطبيق المستويات الموضحة في توصيف مهارات SFIA.

الاستقلالية

يحدد رؤية المؤسسة واستراتيجيتها ويدفع نحو تحقيقها في إطار أهداف العمل الشاملة، ويتحمل المسؤولية الكاملة عن الإجراءات والقرارات التي يتخذها بنفسه أو يتخذها آخرون تم إسناد المسؤوليات إليهم، ويفوض لآخرين السلطة والمسؤولية عن أهداف العمل الاستراتيجية.

التأثير

يوجه، ويؤثر ويلهم التوجه الاستراتيجي وتطوير المنظمة، ويتمتع بالتواصل على مستوى قيادي واسع مع زملائه من داخل المؤسسة ومع جهات اتصال من خارج المؤسسة. يفوض لآخرين مسؤولية تعيين الموارد المطلوبة.

التعقيد

يقوم بعمل قيادي استراتيجي واسع النطاق فيما يتصل بتحقيق قيمة للأعمال عبر امتلاك رؤية، واستخدام الحوكمة، والإدارة التنفيذية.

المعرفة

يطبق المعرفة الاستراتيجية واسعة النطاق لصياغة استراتيجية المؤسسة، وتوقع التوجهات المستقبلية بالمجال، وإعداد المؤسسة للتكيف والقيادة.

مهارات العمل / العوامل السلوكية

اتخاذ القرار

«يستخدم سلطته التقديرية في اتخاذ القرارات الضرورية لتحقيق التوجه الاستراتيجي للمؤسسة ونجاحها.
«يقوم بالتصعيد عندما تكون هناك حاجة إلى مداخلات الإدارة التنفيذية للأعمال في هياكل الحوكمة القائمة.

التخطيط

«يخطط ويقود في أعلى مستوى من السلطة لجميع المناحي المتعلقة بنطاق عمل هام.

التعاون

«يدفع نحو التعاون، ويتفاعل مع أصحاب المصلحة في القيادة لضمان التوافق مع رؤية الشركة واستراتيجيتها.

• يقيم علاقات قوية ومؤثرة مع العملاء والشركاء والقيادات بالمجال.

حل المشكلات

• يدير العلاقات ما بين الأطراف المتأثرة والضرورات الاستراتيجية، مع إدراكه لسياق الأعمال الأوسع، واستخلاصه لاستنتاجات دقيقة عند حل المشكلات.

عقلية التحسين

• يحدد النهج المؤسسي للتحسين المستمر ويعرّف به.

• غرس ثقافة التحسين المستمر.

• تقييم تأثير مبادرات التحسين على نجاح المؤسسة.

الابتكار

• يؤيد الإبداع والابتكار في الدفع نحو تطوير الاستراتيجيات لخلق فرص الأعمال.

انتقال

• يتواصل مع الجماهير على كافة المستويات داخل مؤسسته ويتفاعل مع المجال.

• يقدم الحجج والأفكار المقنعة بشكل موثوق به ومقنع لتحقيق أهداف العمل.

الروح القيادية

• يقود الإدارة الاستراتيجية.

• يستخدم أعلى مستوى من القيادة في صياغة إحدى الاستراتيجيات وتنفيذها.

• يبلغ عن التأثير المحتمل للممارسات والتقنيات الناشئة على المؤسسات والأفراد، ويقيم مخاطر استخدامها أو عدم استخدامها.

• يطبق الحوكمة في التصدي لمخاطر الأعمال.

• يعمل على موائمة المقترحات المقدمة مع توجه الاستراتيجية للمؤسسة.

القدرة على التكيف

• يعزز المرونة والقدرة المؤسسية.

• يدمج القدرة على التكيف في الثقافة المؤسسية والتخطيط الاستراتيجي.

التعلم والتطوير

• يلهم ثقافة التعلم لتتوافق مع أهداف العمل.

• يحافظ على الرؤية الاستراتيجية في البيئة المعاصرة والناشئة للمجال.

• يضمن تطوير المؤسسة وحشدتها لمجموعة كاملة من المهارات والقدرات اللازمة.

العقلية الرقمية

• يدفع نحو تطوير الثقافة الرقمية للمؤسسة ورؤيتها التحويلية.

• يعزز القدرة و/أو استغلال التكنولوجيا داخل مؤسسة واحدة أو أكثر من خلال فهم عميق للمجال ولتداعيات التقنيات الناشئة.

• يكون مسؤولاً عن تقييم كيفية تأثير القوانين واللوائح على أهداف المؤسسة واستخدامها للقدرات الرقمية، والبيانات، والتكنولوجيا.

الأمن والخصوصية والأخلاقيات

• يوفر توجهاً واضحاً وقيادة استراتيجية لترسيخ مبدأ الامتثال، والثقافة المؤسسية، وممارسات العمل، ويعزز بنشاط التنوع والشمول.

السمات العامة ومهارات العمل والعوامل السلوكية

جميع المستويات من 1 إلى 7 من السمات العامة ومهارات الأعمال/العوامل السلوكية.

إن السمات العامة للاستقلالية والتأثير والتعقيد، إلى جانب المعرفة المطلوبة ومهارات العمل/العوامل السلوكية، تحدد بشكل جماعي مستوى المسؤولية، وتقدم وصفاً تفصيلياً للسلوكيات اللازمة للفعالية والمعرفة المحددة اللازمة في كل مستوى من مستويات المسؤولية.

الاستقلالية

مستوى الاستقلالية، والسلطة التقديرية، والمساءلة عن النتائج المتعلقة بدورك.

ملاحظات إرشادية:

تمثل الاستقلالية في SFIA انتقالاً من مرحلة اتباع التعليمات إلى مرحلة وضع استراتيجية مؤسسية. ويشمل ذلك:

- العمل تحت مستويات مختلفة من التوجيه والإشراف
- اتخاذ القرارات المستقلة بما يتماشى مع المسؤولية
- تحمل المسؤولية عن الأفعال ونتائجها
- تفويض آخرين بالمهام والمسؤوليات بشكل مناسب
- تحديد الأهداف الشخصية أو الجماعية أو المؤسسية.

تشمل الاستقلالية الفعالة مهارات اتخاذ القرار وإدارة الذات والقدرة على الموازنة بين الاستقلالية وأهداف المؤسسة. وترتبط الاستقلالية ارتباطاً وثيقاً بمهارات مثل اتخاذ القرار والقيادة والتخطيط.

ومع تقدم العاملين بالمؤسسة، يتزايد تشكيل مستوى استقلاليتهم لقدرتهم على الدفع نحو التغيير، والابتكار، والمساهمة في نجاح المؤسسة. ومع تقدم العاملين بالمؤسسة، تمكنهم درجة استقلاليتهم من قيادة المبادرات وتحقيق النتائج الاستراتيجية. وعلى المستويات الأعلى، يشكل الأفراد أدوارهم ويتخذون القرارات التي لها تأثير مؤسسي أوسع، مع أقل قدر من الإشراف.

المستوى الأول- يتابع

يتبع التعليمات ويعمل تحت إشراف دقيق. يتلقى تعليمات وإرشادات محددة، ويراجع عمله عن كثب.

المستوى الثالث- يطبق

يعمل تحت إشراف عام لإكمال المهام الموكلة إليه. يتلقى التوجيهات ويضع عمله للمرجعة عند نقاط محددة متفق عليها. عند الحاجة، يفوض المهام الروتينية إلى آخرين داخل فريقه.

المستوى الثاني- يساعد

يعمل تحت إشراف روتيني. يتلقى التعليمات والإرشادات، ويراجع عمله بانتظام.

المستوى الخامس- يقدم المشورة

يعمل تحت إشراف واسع النطاق. يتم تنفيذ العمل بمبادرة ذاتية، بما يتفق مع الاشتراطات التشغيلية والميزانية المتفق عليها لتحقيق الأهداف الفنية و/أو الجماعية المخصصة. يحدد المهام ويفوض العمل إلى الفرق والأفراد ضمن نطاق المسؤولية.

المستوى الرابع- يمكن

يعمل تحت إشراف عام في إطار واضح من المساءلة، ويمارس قدرًا كبيراً من المسؤولية الشخصية والاستقلالية. عند الطلب، يضع الخطط والجدول الزمنية ويقوم بإكمال العمل الآخرين، عادة ما يكونون ضمن فريق العمل الخاص به.

المستوى السابع- يضع الاستراتيجية، يلهم، يحشد

يحدد رؤية المؤسسة واستراتيجيتها ويدفع نحو تحقيقها في إطار أهداف العمل الشاملة، ويتحمل المسؤولية الكاملة عن الإجراءات والقرارات التي يتخذها بنفسه أو يتخذها آخرون تم إسناد المسؤوليات إليهم، ويفوض الآخرين السلطة والمسؤولية عن أهداف العمل الاستراتيجية.

المستوى السادس- يبادر، ويؤثر

يوجه القرارات والاستراتيجيات رفيعة المستوى في إطار السياسات والأهداف العامة للمؤسسة. لديه سلطة ومسؤولية محددة عن الإجراءات والقرارات المتخذة ضمن نطاق عمل مهم، بما في ذلك الجوانب الفنية، والمالية، والنواحي المتصلة بالجودة. يفوض لآخرين المسؤولية عن الأهداف التشغيلية.

التأثير

مدى اتساع نطاق وقوة تأثير قراراتك وأفعالك، سواء داخل المؤسسة أو خارجها.

ملاحظات إرشادية:

يعكس التأثير في SFIA تطوراً من مرحلة التأثير على الزملاء المباشرين إلى مرحلة صياغة التوجه المؤسسي. ويشمل ذلك:

- توسيع نطاق التفاعل والتأثير
- الانتقال من التفاعلات المتعلقة بالمعاملات إلى التفاعلات الاستراتيجية
- التعامل مع أصحاب المصلحة، سواء الداخليين أو الخارجيين، الذين يشغلون مناصب أعلى
- صياغة القرارات ذات التأثير المؤسسي المتزايد
- المساهمة في التوجه الخاص بالفريق والتوجه الإداري والمؤسسي.

يرتبط التأثير ارتباطاً وثيقاً بصفات أخرى مثل التواصل والقيادة. يتطور التأثير الفعال من خلال الخبرة والتفاعل مع مناصب أعلى في المؤسسة والمجال. تعكس هذه السمة مدى وتأثير القرارات والإجراءات، سواء داخل المؤسسة أو خارجها.

مع تقدم العاملين بالمؤسسة، يمتد تأثيرهم إلى ما هو أبعد من فريقهم، فيساهم في اتخاذ القرارات الاستراتيجية ويساعد في تشكيل توجه المؤسسة. ويتطور التأثير من الوعي بكيفية دعم عمل الفرد للآخرين إلى توجيه الاستراتيجية على مستوى المؤسسة. وغالباً ما يتضح مدى التأثير من خلال بيعة التفاعلات ومستوى جهات الاتصال وتأثير القرارات على توجه المؤسسة.

المستوى الأول- يتابع

يعمل في الغالب على مهامه الخاصة ويتفاعل مع فريقه المباشر فقط. يطور فهماً لكيفية دعم عمله للآخرين.

المستوى الثالث- يطبق

يعمل مع الفريق ويؤثر في قراراته. تربطه علاقات تبادلية مع الأشخاص من خارج فريقه، بما في ذلك زملاؤه من داخل المؤسسة وجهات الاتصال الخارجية.

المستوى الثاني- يساعد

من المنتظر منه أن يساهم في المناقشات الجماعية مع أعضاء فريقه. يعمل جنباً إلى جنب معهم، ويساهم في اتخاذ قرارات الفريق. عندما يتطلب الدور المنوط به ذلك، يتفاعل مع الأشخاص من خارج فريقه، بما في ذلك زملاؤه بالمؤسسة وجهات الاتصال الخارجية.

المستوى الخامس- يضمن، يقدم المشورة

يؤثر على القرارات الحاسمة في مجاله. لديه اتصال على المستوى التشغيلي يؤثر على التنفيذ والتطبيق مع زملاء من داخل المؤسسة وجهات الاتصال الخارجية. له تأثير كبير على تخصيص وإدارة الموارد المطلوبة لتسليم المشاريع.

المستوى الرابع- يمكن

يؤثر على المشاريع وأهداف الفريق. يتمتع بقدرة على التواصل المحسوب مع الأشخاص من خارج فريقه، بما في ذلك زملاؤه من داخل المؤسسة وجهات الاتصال الخارجية.

المستوى السابع- يضع الاستراتيجية، يلهم، يحشد

يوجه، ويؤثر ويلهم التوجه الاستراتيجي وتطوير المنظمة، ويتمتع بالتواصل على مستوى قيادي واسع مع زملائه من داخل المؤسسة ومع جهات اتصال من خارج المؤسسة. يفوض لآخرين مسؤولية تعيين الموارد المطلوبة.

المستوى السادس- يبادر، ويؤثر

يؤثر على صياغة الاستراتيجية، وتنفيذ خطط العمل. يتمتع بعلاقات على مستوى إداري كبير مع زملائه من داخل المؤسسة وجهات الاتصال الخارجية. يتمتع بالقدرة على القيادة المؤسسية، والتأثير على تعيين وإدارة الموارد المتعلقة بتنفيذ المبادرات الاستراتيجية.

التعقيد

نطاق ودرجة تعقيد المهام والمسؤوليات التي تتحملها بحكم دورك الموكل إليك.

ملاحظات إرشادية:

- يمثل التعقيد في SFIA تقدماً من مرحلة المهام الروتينية إلى مرحلة القيادة الاستراتيجية التي تحقق قيمة للأعمال. ويشمل ذلك:
 - التعامل مع بيانات العمل المتنوعة وغير المتوقعة بشكل متزايد
 - معالجة مجموعة متزايدة من الأنشطة التقنية أو المهنية
 - حل المشاكل المعقدة بشكل تدريجي
 - إدارة أصحاب المصلحة المتنوعين
 - المساهمة في السياسات والاستراتيجيات
 - الاستفادة من التقنيات الناشئة لتحقيق قيمة للأعمال.
- تشمل الإدارة الفعّالة للتعقيدات المهارات اللازمة لحل المشكلات واتخاذ القرارات والتخطيط إلى جانب الخبرة الفنية أو المهنية. تعكس هذه السمة نطاق ومدى تعقيد المهام والمسؤوليات المتعلقة بالدور الموكل إليه، بدءاً من الأنشطة الروتينية إلى القيادة الاستراتيجية الشاملة. ويمكن قياسها من خلال مستوى حل المشكلات المطلوب، وطبيعة وعدد أصحاب المصلحة المعنيين، وتأثير القرارات المتخذة.
- مع تقدم العاملين بالمؤسسة، يتراد إسهام قدرتهم على توجيه التعقيد والاستفادة منه في عمليات الابتكار المؤسسي وتحقيق الكفاءة والميزة التنافسية.

المستوى الأول- يتابع

يؤدي الأنشطة المعتادة في بيئة منظمة.

المستوى الثالث- يطبق

يؤدي طائفة من الأعمال، التي قد تكون معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، في بيئات متنوعة.

المستوى الثاني- يساعد

يؤدي عدداً من أنشطة العمل في بيئات متنوعة.

المستوى الخامس- يقدم المشورة

يقوم بتنفيذ مجموعة واسعة من أنشطة العمل الفنية و/أو المهنية المعقدة، والتي تتطلب تطبيق مبادئ أساسية ضمن مجموعة من السياقات غير المتوقعة.

المستوى الرابع- يمكن

يتضمن العمل طائفة واسعة من الأنشطة التقنية أو المهنية المعقدة في سياقات متنوعة.

المستوى السابع- يضع الاستراتيجية، يلهم، يحشد

يقوم بعمل قيادي استراتيجي واسع النطاق فيما يتصل بتحقيق قيمة للأعمال عبر امتلاك رؤية، واستخدام الحوكمة، والإدارة التنفيذية.

المستوى السادس- يبادر، ويؤثر

يقوم بأنشطة عمل معقدة للغاية تغطي الجوانب الفنية والمالية والنواحي المتعلقة بالجودة.

المعرفة

العمق والانتساع في الفهم المطلوب لأداء العمل والتأثير عليه بشكل فعال.

ملاحظات إرشادية:

تتمثل المعرفة في SFIA في التطور والانتقال من مرحلة تطبيق المعلومات الأساسية الخاصة بالدور إلى مرحلة الاستفادة من الفهم الاستراتيجي الواسع الذي يشكل التوجه بالمؤسسة والتوجهات بالمجال. ويشمل ذلك:

- تطبيق المعرفة الخاصة بالدور لأداء المهام الروتينية
- دمج المعرفة العامة بكل من المعرفة الخاصة بالدور، والمعرفة الخاصة بالمجال.
- استخدام فهم التقنيات، والأساليب، والعمليات لتحقيق النتائج
- استخدام الخبرة المتعمقة في حل المشاكل المعقدة
- الاستفادة من المعرفة الواسعة في توجيه القرارات الاستراتيجية
- صياغة ممارسات إدارة المعرفة المؤسسية.

يتطور تطبيق المعرفة الفعّال من خلال الخبرة العملية، والتعليم الرسمي، والتدريب المهني، والتعلم المستمر، والتوجيه. ويشمل ذلك القدرة على تطبيق ما تم فهمه في سيناريوهات فعلية، والتكيف مع التحديات الناشئة، وخلق قيمة للمؤسسة.

مع تطور العاملين، يتطور تطبيقهم للمعرفة من مجرد أداء للمهام الأساسية الخاصة بالدور إلى اضطلاع بالقيادة المؤسسية الاستراتيجية. ويشمل هذا التطور دعم أنشطة فريق العمل، وتطبيق الممارسات في ضوء سياقات العمل، ودمج المعرفة لإنجاز المهام المعقدة، وتقديم المشورة الموثوقة، والتمكين من اتخاذ القرارات في مختلف المجالات. وفي المستويات الأعلى، يطبق العاملون المعارف الاستراتيجية الواسعة المتصلة بالعمل لتشكيل استراتيجيات مؤسسية، وتوقع التوجهات بالمجال.

المستوى الأول- يتابع

يستخدم المعرفة الأساسية في أداء المهام الروتينية المحددة جيداً والمتوقعة المتعلقة بدور محدد.

المستوى الثالث- يطبق

يستخدم معرفته بمجموعة من الممارسات الخاصة بالدور الموكل إليه لإكمال المهام ضمن حدود معينة، ويفهم كيفية تطبيق هذه المعرفة على سياق الأعمال الأوسع.

المستوى الثاني- يساعد

يستخدم معرفته بالمهام والممارسات الشائعة في مكان العمل لدعم الأنشطة التي يمارسها الفريق مسترشداً بالتوجيهات.

المستوى الخامس- يضمن، يقدم المشورة

يستخدم المعرفة في تفسير المواقف المعقدة وتقديم المشورة الموثوقة. يستخدم الخبرة المتعمقة في مجالات محددة، مع فهم أوسع للمجال/للأعمال.

المستوى الرابع- يمكن

يطبق المعرفة في مختلف مجالات تخصصه، ودمج هذه المعرفة لأداء مهام معقدة ومتنوعة، ويطبق المعرفة العملية في مجال عمل المنظمة.

المستوى السابع- يضع الاستراتيجية، يلهم، يحشد

يطبق المعرفة الاستراتيجية واسعة النطاق لصياغة استراتيجيات المؤسسة، وتوقع التوجهات المستقبلية بالمجال، وإعداد المؤسسة للتكيف والقيادة.

المستوى السادس- يبادر، ويؤثر

يستخدم معرفة واسعة بالأعمال للتمكين من القيادة الاستراتيجية، واتخاذ القرارات في مختلف المجالات.

التعاون

العمل بشكل فعال مع الآخرين، واقتسام الموارد، وتنسيق الجهود لتحقيق الأهداف المشتركة.

ملاحظات إرشادية:

يمثل التعاون في SFIA تطوراً من مرحلة التفاعل الأساسي بين أعضاء الفريق إلى مرحلة الشراكات الاستراتيجية وإدارة أصحاب المصلحة. ويشمل ذلك:

- العمل بروح التعاون بين أعضاء الفرق
- تبادل المعلومات واقتسام الموارد بشكل فعال
- تنسيق الجهود لتحقيق الأهداف المشتركة
- تسهيل العمل الجماعي متعدد الوظائف
- إقامة علاقات مؤثرة في أنحاء المؤسسة
- إقامة شراكات استراتيجية وإدارتها.

يتضمن التعاون الفعال التواصل، وتقبل وجهات النظر المختلفة، والقدرة على موازنة وجهات النظر المختلفة لتحقيق أهداف مشتركة. كما يتضمن أيضاً خلق بيئة تشجع على تبادل المعرفة وحل المشكلات بشكل جماعي.

مع تقدم العاملين بالمؤسسة، تتطور مهاراتهم التعاونية من مرحلة دعم أهداف الفريق إلى مرحلة تشكيل ثقافة المؤسسة، ودفع الابتكار، وتعزيز قدرة المؤسسة على التعامل مع التحديات المعقدة. وعلى المستويات الأعلى، يمتد التعاون ليشمل التأثير على علاقات التعاون والشراكة في المجال.

المستوى الأول- يتابع

■ يعمل في الغالب على مهامه الخاصة ويتفاعل مع فريقه المباشر فقط. يطور فهماً لكيفية دعم عمله للآخرين.

المستوى الثالث- يطبق

■ يفهم كيفية تحليل احتياجات المستخدم / العميل ويتعاون لإجرائه ويظهر ذلك في عمله.

المستوى الثاني- يساعد

■ يفهم الحاجة إلى التعاون مع فريقه ويأخذ في الاعتبار احتياجات المستخدم / العميل.

المستوى الخامس- يقدم المشورة

■ وييسر التعاون بين أصحاب المصلحة الذين لديهم أهداف متنوعة.
 ■ يعمل على استخدام طرق العمل التعاونية في جميع مراحل العمل لتلبية احتياجات المستخدم / العميل.
 ■ يبني علاقات فعالة عبر المنظمة ومع العملاء والموردين والشركاء.

المستوى الرابع- يمكن

■ يسهل التعاون بين أصحاب المصلحة الذين لديهم أهداف مشتركة.
 ■ يشارك ويساهم في عمل الفرق متعددة الوظائف لضمان تلبية احتياجات المستخدمين/العملاء في كل مناحي نواتج/ نطاق العمل.

المستوى السابع- يضع الاستراتيجية، يلهم، يحشد

■ يدفع نحو التعاون، ويتفاعل مع أصحاب المصلحة في القيادة لضمان التوافق مع رؤية الشركة واستراتيجيتها.
 ■ يقيم علاقات قوية ومؤثرة مع العملاء والشركاء والقيادات بالمجال.

المستوى السادس- يبادر، ويؤثر

«يدفع نحو التعاون مع مجموعة متنوعة من أصحاب المصلحة من ذوي الأهداف المتعارضة داخل المؤسسة.
«بناء علاقات قوية ومؤثرة مع جهات اتصال داخلية وخارجية رئيسية على مستوى الإدارة العليا/القائد الفني

انتقال

تبادل المعلومات والأفكار والرؤى بشكل واضح لتمكين التفاهم المتبادل والتعاون المشترك.

ملاحظات إرشادية:

يمثل التواصل في SFIA تطوراً من مرحلة التفاعل الأساسي بين أعضاء الفريق إلى مرحلة التأثير المعقد على مستوى المؤسسة والتفاعل مع أطراف من خارج المؤسسة. ويشمل ذلك:

• التواصل ما بين الفرق

• تبادل المعلومات والأفكار بشكل واضح

• المهارات اللفظية والمكتوبة، والاستماع النشط، والقدرة على استخدام أدوات ومنصات الاتصال بشكل مناسب

• تكيف أسلوب الاتصال مع الجماهير المتنوعة، سواء كانوا من المتخصصين أم غير المتخصصين

• صياغة المفاهيم المعقدة بطريقة تمكن من اتخاذ القرارات المستبيرة

• التأثير على الإستراتيجية من خلال الحوار الفعال مع كبار أصحاب المصلحة.

مع تقدم العاملين بالمؤسسة، تتطور مهاراتهم في التواصل من مجرد تبادل المعلومات بين الفرق إلى التأثير على القرارات على أعلى مستويات المؤسسة. ويتضمن هذا التقدم تكيف التواصل ليتناسب مع مختلف الجماهير، بما في ذلك كبار أصحاب المصلحة، والشركاء الخارجيين، وصياغة النتائج الاستراتيجية من خلال الحوار الفعال. وعلى المستويات الأعلى، يتولى العاملون بالمؤسسة مسؤولية استخدام التواصل للدفع نحو تحقيق توجه المؤسسة والتواصل مع القيادات بالمجال لتحقيق أهداف العمل.

المستوى الأول- يتابع

• يتواصل مع فريق عمله المباشر لضمان فهم المهام الموكلة إليهم وتنفيذها. يراقب، ويستمع، ويطرح الأسئلة عند حثه على هذا للحصول على معلومات، أو لتوضيح بعض التعليمات.

المستوى الثالث- يطبق

• يتواصل مع الفريق وأصحاب المصلحة داخل وخارج المؤسسة ليقدم لهم المعلومات ويشرحها بوضوح.

• يساهم في مجموعة من المحادثات المتعلقة بالعمل ويستمع إلى الآخرين للحصول على فهم أفضل ويطرح أسئلة استقصائية تتعلق بدورهم.

المستوى الثاني- يساعد

• يبلغ فريقه المباشر وأصحاب المصلحة ذوي الصلة المباشرة بدوره بالمعلومات غير الرسمية.

• ينصت ليفهم ويطرح الأسئلة ذات الصلة للتوضيح أو للبحث عن مزيد من المعلومات.

المستوى الخامس- يقدم المشورة

• يتواصل بصورة واضحة ومؤثرة، ويشرح المعلومات والأفكار المعقدة لجمهور عريض له وجهات نظر متباينة.

• يبحث ويشجع على إجراء محادثات لتبادل الأفكار وبناء إجماع حول الإجراءات المزمع اتخاذها.

المستوى الرابع- يمكن

• يتواصل مع المتخصصين وغير المتخصصين بما في ذلك فريق العمل، وأصحاب المصلحة من داخل المؤسسة وخارجها.

• عند الحاجة، يبادر إلى شرح المفاهيم المعقدة لدعم عملية اتخاذ القرار.

• ينصت ويطرح أسئلة ثابتة للتعرف على وجهات نظر مختلفة للتوضيح والتأكد من الفهم التام.

المستوى السابع- يضع الاستراتيجية، يلهم، يحشد

«يتواصل مع الجماهير على كافة المستويات داخل مؤسسته ويتفاعل مع المجال.
«يقدم الحجج والأفكار المقنعة بشكل موثوق به ومقنع لتحقيق أهداف العمل.

المستوى السادس- يبادر، ويؤثر

«يتواصل بمصداقية على كافة المستويات في المنظمة مع جمهور عريض له أهداف متباينة.
«يشرح المعلومات والأفكار المعقدة بوضوح، ما يؤثر على التوجه الاستراتيجي.
«يدعم عملية تبادل المعلومات عبر المؤسسة.

عقلية التحسين

تحديد الفرص بشكل مستمر لتحسين ممارسات العمل، أو عملياته، أو منتجاته، أو خدماته لتحقيق درجة أكبر من الكفاءة والتأثير.

ملاحظات إرشادية:

إن امتلاك عقلية التحسين في SFIA يمثل تقدمًا من مرحلة التعرف على فرص التحسين إلى مرحلة الدفع نحو خلق ثقافة التحسين المستمر. ويشمل ذلك:

- تحديد مجالات التحسين في العمليات أو المنتجات أو الخدمات
- تنفيذ التغييرات لتعزيز الكفاءة والفعالية
- تقييم تأثير عمليات التحسين وأساليب التطوير
- تشجيع ودعم عقلية التحسين المستمر لدى الآخرين
- موازنة مبادرات التحسين مع الأهداف المؤسسية
- غرس ثقافة التحسين والتطوير المستمر

تتضمن عقلية التحسين البحث بشكل استباقي عن الفرص لتحسين ممارسات العمل والعمليات والمنتجات والخدمات. وهذا يعكس المسؤولية المتزايدة عن تحديد التحسينات وتنفيذها والدفع لتطبيقها عبر نطاقات نفوذ متزايدة. مع تقدم العاملين بالمؤسسة، يتحول تركيزهم من تحديد فرص التحسين في المهام الموكلة إليهم إلى قيادة مبادرات التحسين في كافة الفرق وفي أنحاء المؤسسة. ويشمل هذا التقدم تعزيز الممارسات على المستوى الشخصي، ودعم الآخرين في تعزيز ثقافة التحسين المستمر، وضمان أن تكون جهود التحسين متوافقة مع أهداف المؤسسة الأوسع نطاقًا. وفي المستويات الأعلى، يتحمل العاملون بالمؤسسة مسؤولية ترسيخ استراتيجيات التحسين المستمر في جميع أنحاء المؤسسة، والدفع نحو تحقيق تأثير طويل الأجل.

المستوى الأول- يتابع

يحدد فرص التحسين في المهام الموكلة إليه. ويقترح أفكارًا أساسية للتطوير حين يُطلب منه ذلك.

المستوى الثالث- يطبق

يحدد أنواع التطوير الممكنة ويطبقها في نطاق عمله.
يساهم في تحسين العمليات على مستوى الفريق.

المستوى الثاني- يساعد

يقترح أفكارًا لتحسين مجال عمله.
يطبق التغييرات المتفق عليها على المهام المكلف بها.

المستوى الخامس- يضمن، يقدم المشورة

يقوم بتحديد وتقييم التحسينات المحتملة للمنتجات أو الممارسات أو الخدمات.
يقود تنفيذ التحسينات الواقعة ضمن نطاق مسؤوليته.
تقييم فعالية التغييرات التي تم تنفيذها.

المستوى الرابع- يمكن

يشجع ويدعم مناقشات الفريق بشأن مبادرات التحسين.
ينفذ التغييرات الإجرائية ضمن نطاق عمل محدد.

المستوى السابع- يضع الاستراتيجية، يلهم، يحشد

- يحدد النهج المؤسسي للتحسين المستمر ويعرّف به.
- غرس ثقافة التحسين المستمر.
- تقييم تأثير مبادرات التحسين على نجاح المؤسسة.

المستوى السادس- يبادر، ويؤثر

- يقود مبادرات التحسين التي لها تأثير كبير على المؤسسة.
- يعمل على اتساق استراتيجيات التحسين مع الأهداف المؤسسية.
- يشرك أصحاب المصلحة في عمليات التحسين.

الابتكار

توليد الأفكار المبتكرة وتطبيقها لتعزيز العمليات وحل المشكلات والدفع بالمؤسسة نحو النجاح.

ملاحظات إرشادية:

يمثل الإبداع في SFIA تطوراً من مرحلة توليد الأفكار الأساسية إلى مرحلة الدفع نحو تحقيق الابتكار الاستراتيجي. ويشمل:

- توليد أفكار وحلول مبتكرة
- استخدام التفكير المبتكر في تحسين العمليات
- حل المشاكل المعقدة بطريقة إبداعية
- تشجيع وتسهيل التفكير الإبداعي لدى الآخرين
- تطوير ثقافة الابتكار
- مواعاة المبادرات الإبداعية مع استراتيجية المنظمة.

يتضمن الإبداع الفعال التفكير الخيالي ومهارات حل المشكلات والخروج على الطرق التقليدية. ويزدهر الإبداع في البيئات التي تشجع على المخاطرة المدروسة وتقدر الأفكار المبتكرة.

مع تقدم العاملين بالمؤسسة، يتحول دورهم من المساهمة في العمليات الإبداعية إلى إلهام الابتكار والدفع نحوه على المستوى الاستراتيجي. ويؤكد هذا التطور على الأهمية المتزايدة للتفكير الإبداعي في دفع المنظمة نحو النجاح والتغلب على التحديات المعقدة في مختلف التخصصات.

المستوى الأول- يتابع

• يشارك في توليد الأفكار الجديدة عندما يُطلب منه ذلك.

المستوى الثالث- يطبق

• يستخدم آليات التفكير الإبداعي ليساهم بأفكار جديدة تخدم عمله وأنشطة الفريق.

المستوى الثاني- يساعد

• يطبق التفكير الإبداعي لاقتراح طرق جديدة للتعامل مع المهام وحل المشكلات.

المستوى الخامس- يضمن، يقدم المشورة

• يطبق التفكير الابتكاري تطبيقاً إبداعياً ويصمم ممارسات لإيجاد الحلول التي من شأنها تقديم قيمة لصالح العميل/ صاحب المصلحة.

المستوى الرابع- يمكن

• يطبق، ويسهل، ويطور مفاهيم التفكير الإبداعي، ويجد طرقاً بديلة للتعامل مع نتائج الفريق.

المستوى السابع- يضع الاستراتيجية، يلهم، يحشد

• يؤيد الإبداع والابتكار في الدفع نحو تطوير الاستراتيجيات لخلق فرص الأعمال.

المستوى السادس- يبادر، ويؤثر

• يطبق بشكل إبداعي مجموعة واسعة من الأفكار الجديدة وتقنيات الإدارة الفعالة لتحقيق نتائج تتوافق مع استراتيجية المؤسسة.

اتخاذ القرار

تطبيق التفكير النقدي لتقييم الخيارات المطروحة، وتقييم المخاطر، واختيار مسار العمل الأمثل.

ملاحظات إرشادية:

يمثل اتخاذ القرار في SFIA تقدماً من مرحلة اتخاذ القرارات الروتينية إلى اتخاذ القرارات الاستراتيجية ذات التأثير القوي. ويشمل ذلك:

- تقييم المعلومات وتقدير المخاطر
- الموازنة بين الحدس والمنطق
- فهم السياق المؤسسي
- تحديد مسار العمل الأمثل
- تحمل المسؤولية عن النتائج.

يتضمن اتخاذ القرار الفعال مهارات التفكير التحليلي والنقدي، والقدرة على تقييم المخاطر والعواقب، والفهم الشامل لسياق العمل. كما يتضمن معرفة متى يجب تصعيد القضايا وكيفية تحقيق التوازن بين الأولويات المتنافسة.

مع تقدم العاملين بالمؤسسة، تتطور عملية اتخاذ القرارات من جانبهم من مرحلة معالجة القضايا الروتينية إلى مرحلة تشكيل التوجهات الاستراتيجية. في البداية، تركز القرارات على إدارة المهام أو المشاريع الصغيرة. وبمرور الوقت، تصبح عملية اتخاذ القرار أكثر تعقيداً، وتتطلب قدرًا أكبر من أعمال السلطة التقديرية وتقييم المخاطر والمساءلة عن النتائج ذات التأثير القوي. في المستويات الأعلى، يكون العاملون بالمؤسسة مسؤولين عن اتخاذ القرارات الهامة التي تؤثر على استراتيجية المؤسسة ونجاحها.

المستوى الأول- يتابع

- لا يستخدم تقديره الشخصي كثيرًا في الرد على الاستفسارات.
- ينتظر منه طلب التوجيه في المواقف غير المتوقعة.

المستوى الثالث- يطبق

- يستخدم تقديره الشخصي في تحديد المشكلات المعقدة المتعلقة بمهامه والاستجابة لها.
- يحدد متى ينبغي تصعيد المشكلات إلى مستوى أعلى.

المستوى الثاني- يساعد

- يستخدم سلطة تقديرية محدودة في حل المشكلات أو الاستفسارات.
- يقرر متى يطلب التوجيه في المواقف غير المتوقعة.

المستوى الخامس- يضمن، يقدم المشورة

- يستخدم التقدير الشخصي في اتخاذ قرارات مستتيرة بشأن الإجراءات اللازمة لتحقيق النتائج المؤسسية مثل تحقيق الأهداف والالتزام بالمواعيد النهائية وعدم تجاوز الميزانية المحددة.
- يثير القضايا عندما تكون الأهداف معرضة للخطر.

المستوى الرابع- يمكن

- يستخدم تقديره الشخصي للأمور في تحديد المشكلات والمهام المعقدة المتعلقة بالمشاريع وأهداف الفريق والاستجابة لها.
- يقوم بتصعيد المشكلات حين يتأثر نطاق العمل.

المستوى السابع- يضع الاستراتيجية، يلهم، يحشد

«يستخدم سلطته التقديرية في اتخاذ القرارات الضرورية لتحقيق التوجه الاستراتيجي للمؤسسة ونجاحها.
«يقوم بالتصعيد عندما تكون هناك حاجة إلى تدخلات الإدارة التنفيذية للأعمال في هياكل الحوكمة القائمة.

المستوى السادس- يبادر، ويؤثر

«يستخدم سلطته التقديرية في اتخاذ قرارات تدفع نحو تحقيق الأهداف الاستراتيجية المتفق عليها، بما في ذلك الأداء المالي.
«يقوم بالتصعيد عندما يتأثر التوجه الاستراتيجي الأوسع.

العقلية الرقمية

تبنى واستخدام الأدوات والتقنيات الرقمية بشكل فعال لتعزيز الأداء والإنتاجية.

ملاحظات إرشادية:

إن امتلاك عقلية رقمية في SFIA يمثل تقدماً من مرحلة المعرفة الرقمية الأساسية إلى الدفع نحو استراتيجية رقمية للمؤسسة. ويشمل ذلك:

- فهم وتطبيق التقنيات الرقمية
- التكيف مع المشهد الرقمي سريع التطور
- استخدام الأدوات الرقمية والذكاء الاصطناعي والبيانات لتحسين إجراءات العمل
- الدفع نحو الابتكار والتحول الرقمي
- فهم آثار التقنيات الناشئة، بما في ذلك الذكاء الاصطناعي، وإمكاناتها في الدفع نحو التغيير المؤسسي
- العمل على تطبيق الحوكمة الرقمية ومبدأ الامتثال.

تتضمن العقلية الرقمية الفعالة التعلم المستمر والقدرة على التكيف والقدرة على رؤية كيف يمكن للتقنيات الرقمية تحويل نماذج واستراتيجيات الأعمال. كما تتضمن فهم تأثيرات التقنيات الناشئة وقدرتها على الدفع نحو التغيير المؤسسي.

مع تقدم العاملين بالمؤسسة، تتطور عقليتهم الرقمية من مجرد استخدام الأدوات الرقمية إلى صياغة وقيادة الاستراتيجيات الرقمية للمؤسسة. في وقت مبكر من حياتهم المهنية، يركزون على تطبيق المهارات الرقمية على أدوارهم، ولكن مع تقدمهم، يبدأون في الدفع نحو الابتكار واستخدام التقنيات الناشئة لتغيير إجراءات العمل. في المستويات الأعلى، يكون العاملون بالمؤسسة مسؤولين عن الدفع نحو التحول الرقمي، وضمان الامتثال للحوكمة الرقمية، ودمج الثقافة الرقمية في المؤسسة بأكملها.

المستوى الأول- يتابع

• لديه المهارات الرقمية الأساسية اللازمة للتعلم واستخدام التطبيقات والعمليات والأدوات للقيام بدوره.

المستوى الثالث- يطبق

• يستكشف ويستخدم الأدوات والمهارات الرقمية ذات الصلة بدوره.
• يفهم الطرق والأدوات والتطبيقات والعمليات المناسبة ويستخدمها بنجاح.

المستوى الثاني- يساعد

• لديه مهارات رقمية كافية للقيام بدوره؛ ويفهم الأساليب والأدوات والتطبيقات والعمليات المناسبة ويستخدمها.

المستوى الخامس- يقدم المشورة

• يفهم التأثير المؤسسي للتقنيات والخدمات الرقمية الجديدة وقيّمه.
• يطبق ممارسات جديدة وفعالة.
• يقدم المشورة بشأن المعايير المتاحة، والأساليب، والأدوات، والتطبيقات، والإجراءات ذات الصلة في مجال (مجالات) تخصص المجموعة ويمكنه اتخاذ القرارات المناسبة من بين عدة بدائل مطروحة.

المستوى الرابع- يمكن

• يعظم إمكانات التطبيقات بما يخدم دوره وقيّم ويدعم استخدام التقنيات والأدوات الرقمية الجديدة.
• يتخبر الأمتل من بين المعايير والطرق والأدوات والتطبيقات والإجراءات المعمول بها المتصلة بحقله التخصصي، وقيّم مدى تأثير إدخال تغييرات عليها.

المستوى السابع- يضع الاستراتيجية، يلهم، يحشد

«يدفع نحو تطوير الثقافة الرقمية للمؤسسة ورؤيتها التحويلية.
«يعزز القدرة و/أو استغلال التكنولوجيا داخل مؤسسة واحدة أو أكثر من خلال فهم عميق للمجال ولتداعيات التقنيات الناشئة.
«يكون مسؤولاً عن تقييم كيفية تأثير القوانين واللوائح على أهداف المؤسسة واستخدامها للقدرات الرقمية، والبيانات، والتكنولوجيا.

المستوى السادس- يبادر، ويؤثر

«يدفع نحو تعزيز القدرات الرقمية للمنظمة.
«يحدد ويعزز فرص تبني التقنيات والخدمات الرقمية الجديدة.
«يقود الحوكمة الرقمية والامتثال للتشريعات ذات الصلة، ويدير الحاجة إلى المنتجات والخدمات.

الروح القيادية

توجيه الأفراد أو فرق العمل والتأثير عليهم لمواءمة الإجراءات المتخذة مع الأهداف الاستراتيجية المنشودة وتحقيق نتائج إيجابية.

ملاحظات إرشادية:

تمثل القيادة في SFIA انتقالاً من مرحلة الإدارة الذاتية إلى صياغة استراتيجية المؤسسة. ويشمل ذلك:

- الظهور كشخصية تتحمل مسؤولية أفعالها
- تحمل مسؤولية العمل والتطوير
- توجيه الآخرين والتأثير عليهم
- المساهمة في قدرات الفريق
- مواءمة الإجراءات مع الأهداف المؤسسية
- الإلهام لتحقيق التغيير الإيجابي والدفع نحو تحقيقه.

تشمل القيادة الفعالة الوعي الذاتي والتأثير والفهم وإلهام وتحفيز الآخرين. كما تتضمن أيضاً التفكير الاستراتيجي وإدارة المخاطر والقدرة على مواءمة الإجراءات مع الأهداف طويلة الأجل.

ومع تقدم العاملين بالمؤسسة، تتطور سماتهم القيادية من مرحلة إدارة المسؤوليات الشخصية إلى توجيه فرق العمل وفي نهاية المطاف صياغة استراتيجية المؤسسة. وبمرور الوقت، ينتقلون من مرحلة التأثير على فرق العمل إلى مرحلة الدفع نحو تحقيق النتائج الاستراتيجية، ومواءمة السياسات مع الأهداف المؤسسية، وإدارة المخاطر على نطاق أوسع. وفي المستويات الأعلى، تلعب القيادة دوراً حاسماً في صياغة ثقافة المؤسسة، والدفع نحو الابتكار، وتعزيز قدرة المؤسسة على التعامل مع التحديات المعقدة واغتنام الفرص.

المستوى الأول- يتابع

• يزيد بشكل استباقي من فهمهم لمهام عملهم ومسؤولياتهم.

المستوى الثالث- يطبق

• توفير التوجيه الأساسي والدعم لأعضاء الفريق الأقل خبرة حسب الحاجة.

المستوى الثاني- يساعد

• يتولى مسؤولية تطوير تجربته في العمل.

المستوى الخامس- يقدم المشورة

• يوفر التوجيه القيادي على المستوى التشغيلي.

• تنفيذ وتطبيق السياسات المتوافقة مع الخطط الاستراتيجية الموضوعية.

• يقيم ويقدر المخاطر

• يأخذ كافة الاشتراطات في الاعتبار عند النظر في المقترحات.

المستوى الرابع- يمكن

• يقود أو يدعم أو يرشد أعضاء الفريق.

• يضع حلولاً لأنشطة العمل المعقدة المتصلة بالمهام الموكلة إليه.

• يظهر فهماً جيداً لعوامل الخطورة في عمله.

• يسهم بخبرته المتخصصة في تحديد الاحتياجات دعماً للمقترحات المقدمة.

المستوى السابع- يضع الاستراتيجية، يلهم، يحشد

- يقود الإدارة الاستراتيجية.
- يستخدم أعلى مستوى من القيادة في صياغة إحدى الاستراتيجيات وتنفيذها.
- يبلغ عن التأثير المحتمل للممارسات والتقنيات الناشئة على المؤسسات والأفراد، ويقيّم مخاطر استخدامها أو عدم استخدامها.
- يطبق الحوكمة في التصدي لمخاطر الأعمال.
- يعمل على موائمة المقترحات المقدمة مع التوجه الاستراتيجي للمؤسسة.

المستوى السادس- يبادر، ويؤثر

- يوفر التوجيه القيادي على المستوى المؤسسي.
- يساهم في تطوير السياسات والاستراتيجيات وتنفيذها.
- يفهم أحدث المستجدات في المجال ودور التكنولوجيا وتأثيرها، ويعرّف بها.
- يدير المخاطر المؤسسية ويخفف من وطأتها.
- يوازن ما بين الاحتياجات اللازمة للمقترحات المقدمة والاحتياجات الأوسع للمؤسسة.

التعلم والتطوير

اكتساب المعرفة والمهارات الجديدة بشكل مستمر لتعزيز الأداء الشخصي والمؤسسي.

ملاحظات إرشادية:

يمثل التعلم والتطوير المهني في SFIA انتقالاً من مرحلة تعزيز المهارات الشخصية إلى مرحلة صياغة ثقافة التعلم داخل المؤسسة. ويشمل ذلك:

- اكتساب المعرفة الجديدة وتطبيقها
- تحديد الهوية الفاصلة بين المهارات الفعلية والمهارات المنشودة ومعالجتها
- مشاركة الدروس المستفادة مع الزملاء
- الدفع نحو التطور الشخصي والجماعي.
- تعزيز تطبيق المعرفة لتحقيق الأهداف الاستراتيجية
- الحث على ثقافة التعلم المتوافقة مع أهداف العمل.

يشتمل التعلم الفعال والتطوير المهني على التعليم الرسمي والتعلم التجريبي والدراسة الذاتية والقدرة على تقييم المعلومات الجديدة وتطبيقها بشكل نقدي. كما يتضمن الإلمام بالممارسات الناشئة وتوجهات المجال، وموامة مبادرات التعلم مع أهداف العمل الاستراتيجية.

مع تقدم العاملين بالمؤسسة، يتطور نهجهم في التعلم والتطوير من التركيز على تعزيز المهارات الشخصية إلى الدفع نحو تطوير فريق العمل والمؤسسة. وبمرور الوقت، ينتقلون من تطبيق المعرفة الجديدة إلى الدفع بالجهود التي تصوغ ثقافة التعلم، وموامة مبادرات التطوير مع الأهداف الاستراتيجية. وفي المستويات العليا، لا يبحث العاملون بالمؤسسة على تبني ثقافة التعلم فحسب، بل يعملون أيضاً على امتلاك المؤسسة للمهارات والقدرات اللازمة للتعامل مع التغيرات الحادثة بالمجال والاستفادة من الفرص السانحة.

المستوى الأول- يتابع

• يستخدم المعرفة المكتسبة حديثاً لتطوير المهارات اللازمة للقيام بدوره، ويساهم في تحديد فرص التطوير الذاتي.

المستوى الثالث- يطبق

• يستوعب المعلومات الجديدة ويطبقها بشكل فعال مع القدرة على مشاركة الدروس المستفادة مع الزملاء.
• يبادر إلى تحديد فرص التطوير الملائمة له والتفاوض بشأنها.

المستوى الثاني- يساعد

• يستوعب المعلومات الجديدة ويطبقها على المهام الموكلة إليه.
• يدرك أوجه القصور التي تعترض المهارات الشخصية والمعرفة ويسعى وراء فرص التعلم لمعالجتها.

المستوى الخامس- يضمن، يقدم المشورة

• يستخدم مهاراته ومعارفه للمساعدة في وضع المعايير التي سيطبقها الآخرون في المنظمة.
• يأخذ بزمام المبادرة لتطوير نطاق أوسع من المعرفة عبر الصناعة و / أو الأعمال، ويقوم بتحديد فرص التطوير التي تقع في مجال مسؤوليته وإدارتها.

المستوى الرابع- يمكن

• يستوعب بسرعة المعلومات الجديدة، ويقيّمها بشكل نقدي، ويطبقها بشكل فعال.
• يتمكن من فهم الممارسات الناشئة وتطبيقها ويتحمل مسؤولية الدفع بنفسه وبأعضاء فريقه نحو فرص التطوير السانحة.

المستوى السابع- يضع الاستراتيجية، يلهم، يحشد

- يلهم ثقافة التعلم لتتوافق مع أهداف العمل.
- يحافظ على الرؤية الاستراتيجية في البيئة المعاصرة والناشئة للمجال.
- يضمن تطوير المؤسسة وحشدتها لمجموعة كاملة من المهارات والقدرات اللازمة.

المستوى السادس- يبادر، ويؤثر

- يعزز تطبيق المعرفة لدعم الضرورات الاستراتيجية.
- يعمل بشكل نشط على تطوير مهاراته في القيادة الاستراتيجية والفنية، ودفع نحو تطوير المهارات في نطاق المساءلة الخاص به.

التخطيط

اتباع نهج منهجي في تنظيم المهام، والموارد، والجدول الزمنية لتحقيق الأهداف المحددة.

ملاحظات إرشادية:

يمثل التخطيط في SFIA انتقالاً من مرحلة تنظيم العمل الفردي إلى قيادة التخطيط الاستراتيجي في المؤسسة كلها. ويشمل:

- تحديد الأهداف ووضع الجداول الزمنية
- تنظيم المهام وتخصيص الموارد
- مواءمة الأنشطة مع الأهداف الأكبر
- تكيف الخطط مع الظروف المتغيرة
- رصد التقدم المحرز وتقييم النتائج
- الدفع نحو تحقيق الأهداف الاستراتيجية والتأثير فيها.

يتضمن التخطيط الفعال مهارات تحليلية ونظرة استباقية وقدرة على تحقيق التوازن بين العديد من الأولويات. كما يتضمن القدرة على التكيف مع الظروف المتغيرة، والقدرة على مواءمة الخطط التشغيلية مع الأهداف الاستراتيجية. ومع تقدم العاملين بالمؤسسة، تعمل مهاراتهم في التخطيط بشكل متزايد على صياغة توجه وأداء المؤسسة.

مع تقدم العاملين بالمؤسسة، تزداد مسؤولياتهم في التخطيط لتتحول من إدارة المهام الشخصية أو الجماعية إلى قيادة جهود التخطيط المؤسسي وبمرور الوقت، ينتقلون من مرحلة تنظيم عملهم الخاص إلى تحديد الأهداف الاستراتيجية التي تشكل توجه المؤسسة. وفي المستويات الأعلى، يتولى العاملون بالمؤسسة زمام المبادرة في تخطيط المبادرات المعقدة، وضمان التوافق مع الأهداف الاستراتيجية، وتوجيه أداء المؤسسة.

المستوى الأول- يتابع

• يؤكد على اتخاذ الخطوات المطلوبة لإنجاز المهام الفردية.

المستوى الثالث- يطبق

• ينظم ويتابع عمله (وعمل الآخرين عند الحاجة) للالتزام بالجدول الزمني المتفق عليها.

المستوى الثاني- يساعد

• يخطط لعمله الخاص ضمن فترات زمنية قصيرة بطريقة منظمة.

المستوى الخامس- يضمن، يقدم المشورة

• يقوم بتحليل وتصميم وتخطيط وتحديد المراحل الرئيسية، وتنفيذ وتقييم العمل وفقاً للجدول الزمني والتكلفة والجودة المقررة.

المستوى الرابع- يمكن

• يخطط ويضع الجداول الزمنية ويراقب العمل لتحقيق الأهداف والعمليات الشخصية و/أو الجماعية المحددة، مع إظهار نهج تحليلي للوفاء بالمواعيد النهائية والجودة المستهدفة.

المستوى السابع- يضع الاستراتيجية، يلهم، يحشد

• يخطط ويقود في أعلى مستوى من السلطة لجميع المناحي المتعلقة بنطاق عمل هام.

المستوى السادس- يبادر، ويؤثر

• يبادر إلى تحقيق الأهداف الاستراتيجية، ويؤثر فيها، ويحدد المسؤوليات.

حل المشكلات

تحليل التحديات وتطبيق الأساليب المنطقية وتطوير الحلول الفعالة للتغلب على العقبات.

ملاحظات إرشادية:

يمثل حل المشكلات في SFIA انتقالاً من مرحلة معالجة القضايا الروتينية إلى مرحلة إدارة التحديات الاستراتيجية. ويشمل ذلك:

- التعرف على المشاكل وفهمها
- تحليل الحلول المحتملة
- تنفيذ القرارات الفعالة
- تقييم النتائج والتعلم من التجارب
- توقع المشكلات المحتملة ومعالجتها بشكل استباقي
- موازنة حل المشكلات مع الأهداف المؤسسية.

يتضمن حل المشكلات بشكل فعال التفكير التحليلي والإبداع والقدرة على اتخاذ قرارات مستنيرة. كما يتضمن التعاون مع الخبراء من مختلف التخصصات، وخاصة في المستويات العليا.

ومع تقدم العاملين بالمؤسسة، تزداد مسؤولياتهم في حل المشكلات فينتقلون من حل القضايا الروتينية إلى معالجة التحديات الاستراتيجية المعقدة. في البداية، يركزون على الأساليب المنهجية في التعامل مع المشاكل اليومية، ولكن بمرور الوقت، يطورون القدرة على توقع المشكلات وتقييم مجموعة من الحلول ومعالجة التحديات التي تؤثر على الأهداف الأوسع للمؤسسة. وفي المستويات الأعلى، يفقد العاملون بالمؤسسة جهود حل المشكلات، ما يضمن إدارة التحديات المعقدة بما يتماشى مع الأهداف طويلة الأجل.

المستوى الأول- يتابع

يعمل على فهم المشكلة ويطلب المساعدة في حل المشاكل غير المتوقعة.

المستوى الثالث- يطبق

يستخدم نهجاً منهجياً لدراسة الخيارات وتقييمها لحل المشكلات الروتينية والمعقدة إلى حد ما.

المستوى الثاني- يساعد

يقوم بدراسة المشكلات الروتينية وحلها.

المستوى الخامس- يقدم المشورة

يدرس المشكلات المعقدة لتحديد أسبابها وآثارها ويقوم بتقييم مجموعة من الحلول، واتخاذ قرارات مستنيرة بشأن أفضل مسار للعمل، في كثير من الأحيان بالتعاون مع خبراء آخرين.

المستوى الرابع- يمكن

يدرس الأسباب والآثار، ويقم الخيارات، ويحل مجموعة واسعة من المشكلات المعقدة.

المستوى السابع- يضع الاستراتيجية، يلهم، يحشد

يدير العلاقات ما بين الأطراف المتأثرة والضرورات الاستراتيجية، مع إدراكه لسياق الأعمال الأوسع، واستخلاصه لاستنتاجات دقيقة عند حل المشكلات.

المستوى السادس- يبادر، ويؤثر

«يتوقع ويدفع نحو معالجة المشاكل والفرص التي قد تؤثر على أهداف المؤسسة، ووضع نهج استراتيجي، وتخصيص الموارد».

القدرة على التكيف

التكيف مع التغيير، والاستمرارية في ظل مواجهة التحديات التي تواجه الأفراد، وفرق العمل، والمؤسسة.

ملاحظات إرشادية:

تمثل القدرة على التكيف والمرونة في SFIA انتقالاً من مرحلة المرونة الشخصية إلى صياغة المرونة المؤسسية. ويشمل ذلك:

- الانفتاح على التغيير وطرق العمل الجديدة
- التكيف مع ديناميكيات الفريق المختلفة ومتطلبات العمل
- اعتماد أساليب وتقنيات جديدة بشكل استباقي
- تمكين الآخرين من التكيف مع التحديات
- قيادة الفرق خلال التحولات
- الدفع نحو إدخال التغييرات المؤسسية الهامة
- دمج القدرة على التكيف في الثقافة المؤسسية.

تتضمن القدرة على التكيف والمرونة الفعالة الانفتاح على التغيير والتعلم الاستباقي والقدرة على الحفاظ على التركيز على الأهداف أثناء فترات الانتقال. كما تتضمن دعم الآخرين خلال التغيير وخلق بيئة تزدهر فيها الإبداع والمرونة. مع تقدم العاملين بالمؤسسة، يزداد تأثير قدرتهم على قيادة التغيير وإدارته على مرونة المؤسسة ونجاحها على المدى الطويل في البيئات الديناميكية.

المستوى الأول- يتابع

يقتبل التغيير وينفتح على طرق العمل الجديدة.

المستوى الثالث- يطبق

يتكيف ويستجيب للتغيير ويظهر روح المبادرة في تبني الأساليب أو التقنيات الجديدة.

المستوى الثاني- يساعد

يتكيف مع ديناميكيات الفريق ومتطلبات العمل المختلفة. يشارك في عمليات تكيف الفريق.

المستوى الخامس- يقدم المشورة

يدفع نحو التكيف مع بيئات العمل المتغيرة. يرشد الفرق خلال المراحل الانتقالية، مع الحفاظ على التركيز على الأهداف المؤسسية.

المستوى الرابع- يمكن

يمكن الآخرين من التكيف والتغيير استجابة للتحديات والتغيرات في بيئة العمل.

المستوى السابع- يضع الاستراتيجية، يلهم، يحشد

يعزز المرونة والقدرة المؤسسية. يدمج القدرة على التكيف في الثقافة المؤسسية والتخطيط الاستراتيجي.

المستوى السادس- يبادر، ويؤثر

يدفع نحو قدرة المؤسسة على التكيف من خلال المبادرة بالبحث على إدخال تغييرات كبيرة، ويؤثر على استراتيجيات إدارة التغيير على مستوى المؤسسة.

الأمن والخصوصية والأخلاقيات

ضمان حماية المعلومات الحساسة، والحفاظ على خصوصية البيانات والأفراد، وإظهار السلوك الأخلاقي داخل المؤسسة وخارجها.

ملاحظات إرشادية:

يمثل الأمن والخصوصية والأخلاقيات في SFIA انتقالاً من مرحلة الوعي الأساسي إلى مرحلة القيادة الاستراتيجية. ويشمل ذلك:

- تطبيق ممارسات العمل المهنية والالتزام بالقواعد المؤسسية
- تطبيق المعايير وأفضل الممارسات
- تعزيز ثقافة الأمن والخصوصية والسلوك الأخلاقي
- معالجة التحديات الأخلاقية، بما في ذلك تلك التي تفرضها التقنيات الناشئة، مثل الذكاء الاصطناعي
- ضمان الامتثال للقوانين واللوائح ذات الصلة
- قيادة المبادرات التي ترسخ الأمن والخصوصية والأخلاقيات في ثقافة المؤسسة وعملياتها.

تتضمن الإدارة الفعالة للأمن والخصوصية والأخلاقيات المعرفة التقنية، ومهارات اتخاذ القرار الأخلاقي، والقدرة على الموازنة بين الأولويات المتنافسة. كما تتضمن أيضاً خلق بيئة تترسخ فيها هذه المبادئ في جميع جوانب العمل. مع تقدم العاملين بالمؤسسة، من المتوقع منهم أن يضطلعوا بدور نشط في تعزيز السلوك الأخلاقي وتأمين المعلومات الحساسة في جميع مجالات العمل. وفي المستويات الأعلى، يكون الأفراد مسؤولين عن وضع استراتيجيات تحقق التوازن بين الاحتياجات التشغيلية والاعتبارات الأخلاقية، والعمل على تحقيق الاستدامة وكسب الثقة على المدى الطويل.

المستوى الأول- يتابع

• يفهم القواعد الحاكمة والتوقعات المتعلقة بدوره وبالمؤسسة.

المستوى الثالث- يطبق

• يستخدم الاحترافية، وممارسات العمل، والمعرفة المناسبة في العمل.

المستوى الثاني- يساعد

• يفهم القواعد الحاكمة لدوره وللمؤسسة التي يعمل بها وما هو منتظر من كليهما.

المستوى الخامس- يضمن، يقدم المشورة

• يساهم بشكل استباقي في تنفيذ ممارسات العمل المهنية ويساعد في تعزيز ثقافة مؤسسية داعمة.

المستوى الرابع- يمكن

• يتكيف ويطبق المعايير المعمول بها، مع إدراك مدى أهميتها لتحقيق نتائج الفريق.

المستوى السابع- يضع الاستراتيجية، يلهم، يحشد

• يوفر توجهاً واضحاً وقيادة استراتيجية لترسيخ مبدأ الامتثال، والثقافة المؤسسية، وممارسات العمل، ويعزز بنشاط التنوع والشمول.

المستوى السادس- يبادر، ويؤثر

• يتولى دوراً قيادياً في تعزيز وضمان تطبيق ثقافة عمل وممارسات عمل مناسبة، بما في ذلك المساواة في إتاحة حق الوصول، وإتاحة الفرص للأشخاص ذوي القدرات المتنوعة.

المهارات المهنية في SFIA

تضم «سفيا» المهارات والقدرات الأساسية اللازمة للمحترفين الذين يصممون ويطورون ويطبّقون ويديرون ويحمون البيانات والتكنولوجيا التي تغذي العالم الرقمي.

تُعرّف المهارات المهنية في SFIA بأنها متوائمة مع التعريفات الخاصة بمستويات المسؤولية، حيث يشمل إطار SFIA الكثير من المهارات التي تغطي طائفة واسعة من الأنشطة يحتاج إليها المهنيون.

التنقل عبر مهارات SFIA

يوصل SFIA تصنيف المهارات في فئات وفئات فرعية، ليس لها تعريفات خاصة بها وإنما هي مجرد أداة مساعدة للتصفح. كما يُستخدم الترميز اللوني أيضاً لتمييز كل فئة عن غيرها من الفئات.

• لا تعتبر هذه الفئات والفئات الفرعية مناظرة للوظائف أو الأدوار أو الفرق المؤسسية أو مجالات المسؤولية الشخصية.

• فمن الشائع عند وضع توصيف وظيفي لوظيفة ما، على سبيل المثال، أن يشتمل على مهارات مأخوذة من فئات وفئات فرعية متعددة.

• يهدف التصنيف إلى مساعدة الأشخاص الذين يقومون بدمج مهارات SFIA في ملفات تعريف الأدوار أو التوصيفات الوظيفية، أو ينشؤون إطار الكفاءة الخاص بإحدى المؤسسات.

يرى الكثير من المستخدمين أن هذه الفئات مفيدة، ولكن SFIA مورد مرّن وبالتالي يمكن تصنيف وترشيح المهارات الخاصة بإطار SFIA بسهولة وفق أساليب عرض بديلة لدعم مجالات وبيئات وأطر عمل بعينها.

أساليب العرض المُركزة لإطار SFIA

تقدم أساليب عرض إطار SFIA قائمة للبدء السريع لمهارات SFIA الأكثر اتصالاً بمجموعة مختارة من التخصصات المهنية ومجالات الصناعة والأطر التكميلية.

إلى جانب أسلوب عرض إطار SFIA الكامل الذي يتم تنظيم المهارات فيه في فئات عامة وفئات فرعية، توجد عدة أساليب أخرى للعرض. تنظم هذه الأساليب المهارات بشكل أكثر ملائمة لبيئات معينة وتقدم معلومات إضافية حول استخدام SFIA في تلك البيئات. تتضمن أساليب عرض SFIA المتاحة حالياً:

• التحول الرقمي

• أمن المعلومات والأمن السيبراني

• البيانات الكبيرة وعلوم البيانات

• DevOps

• Agile

• هندسة البرمجيات

• تكنولوجيا معلومات المشروع

يقوم مستخدمو SFIA العاملون في هذه المجالات بتحديث أساليب العرض هذه، وهناك أساليب عرض أخرى قيد التطوير يبتكرها المستخدمون في أحد المجالات المعنية وتُضاف إلى موقع SFIA الإلكتروني عند توفرها.

هيكل المهارات

رغم احتوائه على أكثر من 120 مهارة، فإن إطار SFIA إطار سهل الاستخدام، وترجع هذه السهولة إلى الاستخدام المستمر لبنية دقيقة، فما إن تتعرف على هذه البنية، ستتمكن من تصفح كل المهارات بسهولة ويسر.

يتم تقديم كل مهارة من مهارات SFIA بشكل متسق مع وصف موجز للمهارة ملحق به ملاحظات إرشادية لتوضيح كيفية تطبيق هذه المهارة. ثم يتبع هذا وصف مفصّل بشكل أكبر لبيان معنى ممارسة المهارة في كل مستوى من مستويات المسؤولية ذات الصلة.

هيكل المهارات المهنية في SFIA

مهارات SFIA موضوعة بالتفاصيل المرجعية التالية:

اسم المهارة:	الاسم المستخدم للأغراض المرجعية العادية.
رمز المهارة:	رمز فريد يستخدم كمرجع مختصر للمهارة.
وصف المهارة:	تعريف موجز لهذه المهارة، دون الإشارة إلى المستويات التي تتم ممارستها فيها
ملاحظات إرشادية:	وصف أوسع وأمثلة لتوضيح كيفية تطبيق المهارة إلى جانب السياق اللازم لتفسير الوصف الخاص بالمستويات. الأمثلة هنا وصفية وليست تقريرية.
وصف المستوى:	تعريفات المهارة لكل مستوى من المستويات التي تتم ممارستها فيه، وتيسر صياغتها استخدامها ككفاءات مهنية.

مثال على هيكل المهارة - قسم "التحليل الجنائي الرقمي"

اسم المهارة:	التحليل الجنائي الرقمي
رمز المهارة:	DGFS
وصف المهارة:	استعادة وفحص المواد الموجودة في الأجهزة الرقمية.
ملاحظات إرشادية:	قد تتضمن الأنشطة- على سبيل المثال لا الحصر: - جمع ومعالجة وحفظ وتحليل المواد - تقديم الأدلة الجنائية المبنية على جميع ما تم التوصل إليه من نتائج يتضمن نطاق التحليل الجنائي الرقمي العثور على أدلة على أجهزة الحاسب الآلي وأي جهاز يمكنه تخزين البيانات الرقمية. قد تُستخدم هذه الأدلة لدعم التحريات الخاصة بتدابير الحد من الثغرات الأمنية والتحريات الخاصة بالاحتيال والتحريات الجنائية والمتعلقة بالاستخبارات المضادة أو إنفاذ القانون.
وصف المستوى:	المستوى السادس: يصوغ وينفذ نهج المؤسسة تجاه التحليل الجنائي الرقمي، إذ يضع السياسات والمعايير والمبادئ التوجيهية لكيفية إجراء المؤسسة التحقيقات الجنائية الرقمية. كما يقوم بقيادة وإدارة التحقيقات الجنائية الرقمية المعقدة شديدة الخطورة أو الكبرى أو واسعة النطاق ويقوم بإشراك متخصصين إضافيين إذا ما دعت الحاجة، وبإذن بإصدار تقارير التحليل الجنائي الرسمية. المستوى الخامس: يُجري التحريات لجمع وتحليل وتقديم النتائج بشكل صحيح، بما في ذلك الأدلة الرقمية، لكل من جمهور الأعمال والجمهور القانوني. كما يربط بين النتائج والتوصيات ويقدم نتائج التحليل الجنائي لأصحاب المصلحة. إلى جانب ذلك، فإنه يخطط ويدير أنشطة التحليل الجنائي الرقمي داخل المؤسسة ويقدم المشورة كخبير بشأن التحليل الجنائي الرقمي. كما أنه يساهم في تطوير سياسات ومعايير التحليل الجنائي الرقمي والخطوط التوجيهية الخاصة به، ويقم أدوات والبيانات التحليل الجنائي الرقمي ويختار من بينها. المستوى الرابع: يصمم ويجري تحريات التحليل الجنائي الرقمي المعقدة على الأجهزة ويحدد الاحتياجات المطلوبة من الموارد والأدوات لإجراء التحريات، كما يعالج ويحلل الأدلة بما يتواءم مع السياسات والمعايير والخطوط التوجيهية ويدعم إصدار نتائج وتقارير خاصة بالتحليل الجنائي. المستوى الثالث: يدعم تحريات التحليل الجنائي الرقمي عبر تطبيق الأدوات والآليات المعيارية لفحص الأجهزة، كما يستعيد البيانات النالفة أو الممسوحة أو الخفية من الأجهزة ويحافظ على نزاهة السجلات ويجمع المعلومات والأدلة بأسلوب قانوني مقبول.

المهارات

هذه هي كل المهارات.

التخطيط الاستراتيجي ITSP

وضع استراتيجيات وتنفيذها على مستوى المؤسسة لمواءمة خطط العمل الشاملة، وإجراءاته، وموارده مع أهداف العمل رفيعة المستوى.

ملاحظات إرشادية:

تركز هذه المهارة في المقام الأول على التخطيط الاستراتيجي والإدارة على مستوى المؤسسة، بدلاً من تطوير استراتيجيات مجالات تقنية أو وظيفية محددة. بالنسبة لكبار المديرين أو الأفراد الذين يعملون على استراتيجياتهم التقنية أو الوظيفية الخاصة، قد تكون نطاق هذه المهارة أوسع ومستواها أعلى مما يناسبهم. بدلاً من ذلك، قد يحتاجون إلى مهارات أكثر تحديداً تتعلق بمجالهم أو مجال خبرتهم.

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- إجراء عمليات تحليل للبيانات للاسترشاد بها في تطوير الاستراتيجية
- التعاون مع أصحاب المصلحة لصياغة وتنفيذ الاستراتيجيات وخطط العمل
- استخدام تحليلات البيانات والأدوات الرقمية لدعم عملية اتخاذ القرار الاستراتيجي ومراقبة التقدم المحرز
- ضمان المرونة والسرعة في تنفيذ الاستراتيجية للتكيف مع احتياجات العمل المتغيرة
- التواصل وترسيخ الإدارة الاستراتيجية من خلال مراقبة الأهداف والمسؤوليات والتقدم المحرز
- مراجعة الخطط الاستراتيجية الموضوعية وإعادة النظر بها باستمرار للحفاظ على توافقها مع أهداف العمل.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يساهم في جمع وتحليل المعلومات لدعم عملية وضع الاستراتيجيات. يساعد في وضع التقارير والرؤى الخاصة بالتخطيط الاستراتيجي. يدعم عملية تعريف أصحاب المصلحة المعنيين بالخطط الاستراتيجية ومبادرات التغيير ذات الصلة. يساعد في مراقبة التقدم المحرز في ضوء الأهداف الاستراتيجية المقررة ويقدم تغذية راجعة في هذا الشأن.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يضاهي المعلومات ويضع تقارير ورؤى لدعم عمليات الإدارة الاستراتيجية، ويعمل على إطلاع جميع أصحاب المصلحة بالمنهج المعمول به في الإدارة الاستراتيجية والجدول الزمني الخاصة بها. يقدم الدعم والتوجيه لمساعدة أصحاب المصلحة في الالتزام بالمنهج المطبق. يضع ويعمم الخطط ليدفع الاستراتيجية للمضي قدماً جنباً إلى جنب مع عملية التخطيط للتغيير المرتبطة بها. يساهم في تطوير السياسات والمعايير والمبادئ التوجيهية للتطوير والتخطيط الاستراتيجي.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يضع السياسات والمعايير والمبادئ التوجيهية الخاصة بكيفية قيام المؤسسة بوضع الاستراتيجيات والتخطيط لها، كما يقود ويدير جهود صياغة أو تنقيح استراتيجية تفي بمتطلبات العمل. يطور ويعمم وينفذ ويراجع العمليات التي تعمل على ترسيخ الإدارة الاستراتيجية في إدارة التشغيل الخاصة بالمؤسسة.

المستوى 7

المستوى السابع- بضع الاستراتيجية، يلهم، يحشد: السمات الجوهرية للمستوى: يعمل على أعلى مستوى مؤسسي، ويحدد الرؤية والاستراتيجية الشاملة للمؤسسة، ويتحمل المسؤولية عن النجاح الشامل.

يقود عملية وضع، وتطبيق، وتعميم إطار عمل الإدارة الاستراتيجية للمؤسسة، ويدفع نحو صياغة ومراجعة استراتيجية لها، ويخطط لدعم المتطلبات الاستراتيجية للعمل.

تنسيق نظم المعلومات ISCO

التنسيق ما بين الاستراتيجيات المعلوماتية والاستراتيجيات التكنولوجية في الحالات التي يعود فيها استخدام منهج مشترك بالنتج على المؤسسة.

ملاحظات إرشادية:

يتم تطبيق هذه المهارة عادة في المؤسسات الكبيرة التي يتم فيها تفويض آخرين بالوظائف المتعلقة بالمعلومات أو البيانات أو التكنولوجيا أو الوظائف الرقمية أو الأمن السيبراني، أو في المشاريع التعاونية فيما بين مؤسسات مستقلة.

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- وضع وتنفيذ استراتيجيات لتنسيق عملية نشرها في وحدات الأعمال المتعددة، مثل توحيد معايير شراء الأجهزة، ومواءمة تراخيص البرامج وتوحيد أساليب تبني السحابة
- تسهيل التواصل والتعاون بين الوحدات المستقلة
- تحديد الفرص المتاحة للخدمات المشتركة والتكامل
- تنسيق استراتيجيات وممارسات الأمن السيبراني على مستوى المؤسسة
- مواءمة المبادرات مع الأهداف التجارية الشاملة
- تعزيز توحيد العمليات والتقنيات حيثما كان ذلك مفيداً
- إدارة المشاريع والمبادرات متعددة الوظائف
- تقييم حلول على مستوى مشروع بأكمله والتوصية بتطبيقها
- وضع أطر حوكمة لتنسيق إدارة المناحي الرقمية والمتعلقة بالبيانات والمناحي التكنولوجية.

المستوى 6

المستوى السادس - بيار، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

لديه دراية بالاحتياجات العامة للمؤسسة ويعزز المزايا التي تعود بالنفع على المؤسسة بأكملها نتيجة تبني نهج مشترك لنشر التكنولوجيا. يقوم بالتعاون والتنسيق مع آخرين لتعزيز نظم المعلومات وخدماتها، والحصول عليها، وتطويرها، وتطبيقها.

المستوى 7

المستوى السابع - يضع الاستراتيجية، يلهم، يحشد: السمات الجوهرية للمستوى: يعمل على أعلى مستوى مؤسسي، ويحدد الرؤية والاستراتيجية الشاملة للمؤسسة، ويتحمل المسؤولية عن النجاح الشامل.

يرسخ استراتيجية المؤسسة لإدارة المعلومات ويعمم السياسات والمعايير والإجراءات والطرق الضرورية لتطبيق الاستراتيجية. ينسق كل المسائل المتعلقة بإدارة دورة حياة نظم المعلومات. يمثل مصالح المؤسسة ككل أمام الإدارة العامة والجهات الخارجية، وذلك فيما يخص المسائل المرتبطة بالاستراتيجية المعلوماتية.

إدارة المعلومات IRMG

تمكين الإدارة الفعالة واستخدام أصول المعلومات.

ملاحظات إرشادية:

تمثل أصول المعلومات تلك المعلومات التي تعتبرها المؤسسة ذات قيمة ويمكن الاحتفاظ بها في أشكال كثيرة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر: المستندات الرقمية، والمواد المطبوعة، والميكروفورم، والبريد الإلكتروني، والمحادثات ومواقع الويب. قد تكون المعلومات منظمة أو غير منظمة وقد تنشأ من مصادر داخلية أو خارجية. قد تلزم بعض القوانين واللوائح المؤسسات بالاحتفاظ بسجلات بعض أنشطة وصفقات العمل لمدة معينة على أقل تقدير.

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- تحديد وتصنيف ومعالجة المعلومات المستخدمة لدعم عملية اتخاذ القرار وإجراءات الأعمال والخدمات الرقمية
- تطوير طرق مبتكرة لإدارة أصول المعلومات الخاصة بالمؤسسة
- حوكمة كيفية استخدام المعلومات في دعم عملية صنع القرار وإجراءات الأعمال والخدمات الرقمية
- ضمان اكتشاف المعلومات وتسليمها بما يتماشى مع السياسات والممارسات المؤسسية
- تطوير وتعزيز الاستراتيجيات والسياسات الخاصة بتصميم بنى المعلومات وهياكلها وتصنيفاتها
- تطبيق المعايير الخاصة بنظم التصنيف وبيانات التعريف والفهرسة والتبويب والطرق المستخدمة لتنظيم المعلومات.

المستوى 3

المستوى الثالث- يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يدعم الفرق والأفراد لتحديد وتنظيم أصول المعلومات ومستودعاتها بما يتماشى مع السياسات والممارسات. يجري عمليات بحث روتينية عن المعلومات غير الحساسة اللازمة لدعم عملية اتخاذ القرارات المؤسسية. يدعم المستخدمين للعثور على موارد المعلومات والوصول إليها في ضوء متطلباتهم وحقوقهم المعتمد في الوصول.

المستوى 4

المستوى الرابع- يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يتيح للمؤسسة تنظيم ومراقبة واكتشاف الأصول المعلوماتية. يدعم المؤسسة في تحديد وفهرسة وتصنيف أنواع المعلومات ومستودعات المعلومات بما يتماشى مع استراتيجيات وممارسات إدارة المعلومات. يتيح للمستخدمين العثور على المعلومات من خلال الاستخدام المناسب للبيانات الوصفية وأدوات البحث. يقدم النصح والإرشاد للتمكين من تبني ممارسات إدارة المعلومات الجيدة في جميع أنحاء المؤسسة.

المستوى 5

المستوى الخامس- يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ وصولاً إلى التقييم.

يعمل على تنفيذ سياسات إدارة المعلومات والسجلات والممارسات القياسية. ويقوم بالتعريف بفوائد وقيمة إدارة المعلومات. يخطط لتخزين المعلومات، ومشاركتها ونشرها بشكل فعال داخل المؤسسة. يضع تصنيفاً تنظيمياً لأصول المعلومات. كما يقدم المشورة والتوجيه القائمين على الخبرة لتمكين المؤسسة من تحقيق أكبر قيمة من الأصول المعلوماتية التي تمتلكها. يقيم القضايا التي قد تمنع المؤسسة من الاستفادة القصوى من أصولها المعلوماتية. كما يساهم في وضع السياسات والمعايير والإجراءات الخاصة بالامتثال للتشريعات ذات الصلة.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يقود ويخطط للأنشطة الخاصة بتوصيل وتطبيق استراتيجيات وسياسات إدارة المعلومات، كما يضع السياسات والمعايير والمبادئ التوجيهية الخاصة بالمؤسسة فيما يتصل بعمليات إدارة المعلومات. يعمل على تحديد المعلومات المطلوبة لدعم المؤسسة. وينشئ عمليات إدارة المعلومات، وينسق ما بين موارد المعلومات التي تم جمعها من مصادر خارجية بهدف تحقيق غايات محددة للأعمال.

المستوى 7

المستوى السابع - يضع الاستراتيجية، يلهم، يحشد: السمات الجوهرية للمستوى: يعمل على أعلى مستوى مؤسسي، ويحدد الرؤية والاستراتيجية الشاملة للمؤسسة، ويتحمل المسؤولية عن النجاح الشامل.

يضع استراتيجية إدارة المعلومات بالمؤسسة ويُعرف بها، ويحدد على المستوى الاستراتيجي لمعلومات اللازمة لدعم استراتيجية العمل ووظائفه، ويوجه موارد المعلومات بما يخلق قيمة لأصحاب المصلحة. كما يكون مسؤولاً عن الامتثال للوائح والمعايير ومدونات قواعد الممارسة الجيدة المتصلة بكل مناحي إدارة المعلومات والسجلات.

بنية المشروعات والأعمال STPL

مواعمة الاستراتيجية التكنولوجية لأية مؤسسة مع مهمة العمل والاستراتيجية والعمليات الخاصة بها وتوثيق هذا باستخدام نماذج هيكلية.

ملاحظات إرشادية:

عادة ما يتم التفكير في بنية المشروع في ضوء أربعة عناصر: الأعمال والبيانات والتطبيقات وتقنيات البنية التحتية، وقد تتضمن هذه العناصر أيضاً الأمن المعلوماتي أو الامتثال للقوانين واللوائح.

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- ترجمة استراتيجيات وأهداف العمل إلى نموذج تشغيل
- تقييم القدرات الحالية وتحديد التغييرات المطلوبة لتحقيق الأهداف
- تطوير وصيانة خرائط الطرق لتوجيه الانتقال من الحالة الراهنة إلى الحالة المستقبلية
- توصيف العلاقات ما بين الأفراد والمؤسسة والخدمات والعمليات والبيانات والمعلومات والتكنولوجيا والبيئة الخارجية.
- إنشاء وتكرار والإبقاء على النماذج الهيكلية والآراء التي تجسد المبادئ الأساسية لوضع المؤسسة وتطورها المستقبلي
- تنفيذ ممارسات العمل الخاصة بهندسة المشروعات لدعم وتمكين العمل المتكرر/ بمنهج Agile
- تفسير أهداف العمل ودوافعه
- توثيق القيود والمعايير والمبادئ التوجيهية اللازمة لتحديد وضمان وتنظيم التطور المطلوب والتعريف بها.
- استخدام النماذج والعمليات الهيكلية لإحداث تغييرات بهيكل المؤسسة و عمليات الأعمال و المعلومات أو البيانات ونظم العمل والبنية التحتية
- توصيف الجوانب التي سيستفيد فيها المشروع من الخدمات السحابية وسبب هذه الاستفادة.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يقوم بتطوير النماذج والخطط اللازمة للدفع نحو تنفيذ استراتيجية العمل، والاستفادة من الفرص المتاحة لتحسين أداء العمل. يساهم في إنشاء ومراجعة استراتيجية قدرات الأنظمة التي تلبي المتطلبات الاستراتيجية للشركة. يقوم بإنشاء وصيانة خرائط الطرق لتوجيه تنفيذ استراتيجية العمل وتحسين القدرات. يحدد المتطلبات ويحدد العمليات التجارية الفعالة، من خلال التحسينات في التكنولوجيا أو المعلومات أو ممارسات البيانات أو التنظيم أو الأدوار أو الإجراءات والمعدات.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

تطوير البنية التحتية والعمليات على مستوى المؤسسة لتضمين إدارة التغيير الاستراتيجي داخل المؤسسة. يدفع نحو إنشاء ومراجعة استراتيجية قدرة الأنظمة بما يتماشى مع متطلبات العمل. يضع خرائط الطريق للبنية التحتية والمبادرات المؤسسية، وضمان مشاركة أصحاب المصلحة. يتعرف على اتجاهات السوق والبيئة، واستراتيجيات وأهداف العمل، ويرتبها حسب الأولوية ويحدد الاستراتيجيات البديلة. يضع دراسات جدوى للمبادرات رفيعة المستوى، للحصول على الموافقة والتمويل وتحديد الأولويات. يضع الاستراتيجيات والسياسات والمعايير والممارسات لضمان التطابق بين استراتيجيات الأعمال واستراتيجيات التقنية وأنشطة التحول المؤسسي.

المستوى 7

المستوى السابع- بضع الاستراتيجية، يلهم، يحشد: السمات الجوهرية للمستوى: يعمل على أعلى مستوى مؤسسي، ويحدد الرؤية والاستراتيجية الشاملة للمؤسسة، ويتحمل المسؤولية عن النجاح الشامل.

يوجه تطوير البنية التحتية والعمليات على مستوى المشروع لترسيخ التطبيق الاستراتيجي للتغيير في إدارة المؤسسة. يوجه صياغة ومراجعة استراتيجية قدرات المشروع لدعم المتطلبات الاستراتيجية للأعمال. يشرف على إنشاء وتنفيذ خرائط الطريق لتوجيه التحول المؤسسي طويل الأجل والمحاذة الاستراتيجية. يحدد الفوائد التي تعود على الأعمال بفضل الاستراتيجيات البديلة. يعمل على الموازنة بين استراتيجيات الأعمال وأنشطة التحول المؤسسي، من ناحية واتجاهات التكنولوجيا، ووضع الاستراتيجيات والسياسات والمعايير والممارسات من ناحية أخرى.

هندسة الحلول ARCH

وضع وتعميم هندسة حلول متعددة الأبعاد لتحقيق نتائج العمل المتفق عليها.

ملاحظات إرشادية:

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- تحديد عمليات التشغيل والصيانة المخطط لها للحلول المطروحة داخل بيئة الإنتاج، ودرج بها التغييرات التي تدخل على الخدمات والعمليات والشكل التنظيمي ونماذج التشغيل إلى جانب التكنولوجيا
- العمل على الموازنة بين عناصر الحلول المتاحة والمخطط لها من جهة والبنى والاستراتيجيات والسياسات والمعايير والممارسات ذات الصلة من جهة أخرى.
- التفكير في الاشتراطات المطلوبة للأمن والخصوصية واختبار الحلول.
- وضع الهياكل والاستراتيجيات والسياسات والمعايير والممارسات ذات الصلة في الاعتبار
- تحديد الخدمات السحابية المناسبة وتقييم آثارها من حيث التكلفة وتحسينها لتقليل التكلفة
- وضع خطط طريق لترحيل العناصر إلى الخدمات السحابية
- وضع خطة طريق للتنفيذ والتعريف بها
- تقديم الإرشاد والحوكمة القائمة على المخاطر لدعم عملية تطبيق الحلول، بما في ذلك إدارة الطلبات المقدمة لإحداث تغييرات والانحرافات عن المواصفات المحددة.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يساهم في تطوير البنى الهندسية للحلول في مجال أعمال بعينه أو بنية تحتية أو مجالات وظيفية محددة. يحدد ويقمّم البنى البديلة والمفاضلات في التكلفة والأداء والقابلية للتوسع. يحدد ويوثق قرارات لها مغزى هيكلية، ويضع مواصفات العناصر والمستويات والواجهات القائمة على السحابة أو داخل المباني ليتم ترجمتها إلى تصميمات تفصيلية باستخدام خدمات ومنتجات مختارة. يدعم المشروعات أو مبادرات التغيير من خلال إعداد الخطط الفنية وتطبيق مبادئ التصميم، ويعمل على موازنة الحلول مع المعايير الخاصة بالبنية المؤسسية أو هندسة الحلول (بما فيها معيار الأمن).

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ وصولاً إلى التقييم.

يقود جهود هندسة الحلول في أعمال أو بنية تحتية أو مجالات وظيفية محددة. يقود جهود إعداد الخطط الفنية، ويضمن توافر الموارد الفنية المناسبة، يضمن توفر الأدوات والأساليب المناسبة وفهمها وتوظيفها في تطوير البنى الهندسية للحلول. يقدم المشورة والحوكمة الفنية بشأن وضع الحلول وترسيخها، ويقمّم طلبات التغيير، والخروج على المواصفات، ويقدم توصيات باتخاذ إجراءات محددة، ويضمن التطبيق الصحيح للاستراتيجيات والسياسات والمعايير والممارسات الفنية ذات الصلة (بما فيها الأمن وإدارة التكاليف).

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساهمة في المجالات الرئيسية.

يقود عملية هندسة الحلول المعقدة بما يضمن الوفاء بالاشتراطات المتفق عليها، ويضع السياسات والمبادئ والممارسات الخاصة باختيار عناصر هندسة الحلول. يدير عملية الاختيار من بين بدائل ويوازن ما بين متطلبات الإدارة الوظيفية وإدارة جودة الخدمات وإدارة النظم بداخل مجال محدد من مجالات المؤسسة، ويعرف أصحاب المصلحة بالقرارات المقترحة، ويقوم بالتنسيق ما بين الهيكل المستهدف في العديد من المشروعات أو المبادرات وإدارتها. يحافظ على بنية صحيحة ومستقرة ويعمل على اتساق التصميم واتفاقه مع المعايير المناسبة للعديد من المشاريع والمبادرات.

إدارة الابتكار INOV

تحديد الفرص التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتكنولوجيا الرقمية وترتيبها حسب الأولوية وتمييزها واستغلالها.

ملاحظات إرشادية:

تركز المهارة على أسلوب منهجي مؤسسي للابتكار، ولا تشير إلى سلوكيات شخصية مثل الإبداع.

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- تطوير وتطبيق عمليات وأدوات وبنى تحتية لدعم الابتكار
- تطبيق ممارسات الابتكار لدعم العمل بشكل متكرر/ بمنهج Agile
- تيسير مشاركة المجتمعات الداخلية والخارجية والعاملين والشركاء التجاريين والعلاء والمستخدمين وغيرهم من أصحاب المصلحة في عملية الابتكار
- تقديم إطار للحوكمة والمراقبة والإبلاغ فيما يتصل بعملية الابتكار.
- بناء ثقافة التجريب والمخاطرة المدروسة
- اعتماد استراتيجيات لدمج الأفكار والتقنيات الخارجية لتعزيز وتسريع جهود الابتكار في المؤسسة
- استخدام تحليلات البيانات لتعزيز الابتكار القائم على الأدلة.
- تطوير مقاييس لقياس تأثير الابتكار وعوائد الاستثمار.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يدير مسار الابتكار وينفذ العمليات الابتكارية. يطور ويعمل على تطوير وتطوير أدوات الابتكار وعملياته وبناءه التحتية لدفع عملية الابتكار فُدمًا. يحدد الموارد والقدرات اللازمة لدعم الابتكار. يشجع ويحفز جماعات وفرق الابتكار وأفراد المبتكرين على تبادل أفكارهم الإبداعية والتعلم من الإخفاقات. يقوم بإدارة عملية إيصال الأفكار الإبداعية وتدفعها المفتوح بين الأطراف المعنية وإنشاء شبكات وجماعات للابتكار.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يحقق الالتزام المؤسسي تجاه الابتكار. يعمل على تطوير القدرات المؤسسية لدفع وتعزيز الابتكار. يقود ويخطط لتطوير القدرات الابتكارية وتطبيق وتنفيذ العمليات والأدوات والأطر الابتكارية. يعمل على إيصال الأفكار الإبداعية وتدفعها المفتوح بين الأطراف المعنية وإنشاء شبكات وجماعات للابتكار.

المستوى 7

المستوى السابع - يضع الاستراتيجية، يلهم، يحشد: السمات الجوهرية للمستوى: يعمل على أعلى مستوى مؤسسي، ويحدد الرؤية والاستراتيجية الشاملة للمؤسسة، ويتحمل المسؤولية عن النجاح الشامل.

يدفع نحو تطوير ثقافة تشجع على الابتكار والمخاطرة والتعاون، ودمج عمليات الابتكار في جميع وحدات الأعمال ويربط تنفيذ الاستراتيجية بالابتكار. كما يوائم بين الأهداف الفردية والمؤسسية والمقاييس والمكافآت من ناحية والابتكار من ناحية أخرى.

رصد التقنيات الناشئة EMRG

تحديد وتقييم التقنيات والمنتجات والخدمات والطرق والآليات الجديدة والناشئة.

ملاحظات إرشادية:

تتضمن هذه المهارة تتبع وتقييم وإعداد تقارير منتظمة عن التقنيات الناشئة وتأثيرها المحتمل على المؤسسة. قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- إجراء عمليات مسح منتظمة للمشهد التكنولوجي
- تقييم الفوائد والمخاطر المحتملة للتقنيات الجديدة
- إعداد التقارير والإحاطات لأصحاب المصلحة بشأن الاتجاهات الناشئة.
- التوصية بإجراء مشاريع تجريبية أو إثباتات مفاهيمية لتقنيات واعدة
- التعاون مع فرق البحث والتطوير لاستكشاف التطبيقات المبتكرة
- حضور مؤتمرات الصناعة والتواصل مع مقدمي الخدمة التكنولوجية
- وضع أطر لتقييم مدى جاهزية التكنولوجيا والملاءمة المؤسسية
- تقديم المشورة بشأن الآثار الاستراتيجية المترتبة على اعتماد التقنيات الناشئة.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يدعم مراقبة البيئة الخارجية وتقييم التقنيات الناشئة. يساهم في إعداد التقارير وخرائط الطريق الخاصة بالتكنولوجيا وتبادل المعارف والرؤى.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يراقب البيئة الخارجية لجمع المعلومات عن التقنيات الناشئة. يقيم ويوثق ما سيترتب عليها من آثار ومخاطر وفرص بالنسبة للمؤسسة. يقوم بإعداد تقارير وخرائط طريق تقنية ويتشارك المعرفة والرؤى مع الآخرين.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يخطط ويقود أعمال تحديد وتقييم التقنيات الناشئة وما تنطوي عليه من آثار وتهديدات وفرص محتملة. يضع خرائط طريق تقنية تعمل على المواءمة بين الخطط المؤسسية والحلول القائمة على التقنيات الناشئة. يتفاعل مع أصحاب المصلحة المعنيين ويؤثر عليهم في سبيل الحصول على الالتزام المؤسسي باستخدام خرائط الطريق التقنية. يعمل على تطوير مبادئ توجيهية مؤسسية لمراقبة التقنيات الناشئة. يتعاون مع الأطراف الداخلية والخارجية لتيسير جمع المعلومات.

البحث الرسمي RSCH

إنشاء معارف جديدة بصورة منهجية من خلال جمع البيانات والابتكار والتجريب والتقييم والتعميم.

ملاحظات إرشادية:

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- تحديد أهداف البحث والطرق التي سيتم إجراؤه وفقاً لها.
- المشاركة بفاعلية في أحد المجتمعات البحثية

• يتواصل بشكل رسمي وغير رسمي عبر الوسائل الرقمية والمؤتمرات والدوريات والكتب والندوات.

تشمل مهارة البحث الرسمي، كما هو محدد في SFIA، الإنشاء المنهجي للمعرفة الجديدة من خلال منهجيات صارمة، قابلة للتطبيق في مختلف القطاعات بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، البحث والتطوير التجاري، والمؤسسات الأكاديمية، والوكالات الحكومية، والمنظمات غير الربحية.

بسبب اسمها، يمكن الخلط بين هذه المهارة والبحث العام والدراسة في موضوع ذي أهمية. في معظم الحالات، تغطي الدراسات العامة مسؤوليات يرد وصفها في السمات العامة لإطار SFIA. كما تحيل العديد من المهارات المهنية لـ SFIA إلى إحدى الدراسات أو إلى نشاط آخر من هذا القبيل.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد، ضمن إطار أهداف بحثية محددة، في اختيار الموارد الموثوقة ذات المصادقية والتدقيق فيها. يقوم بالبحث عن المواد ذات الصلة في المواقع والمصادر المتخصصة، ويقرأ المقالات ذات الصلة لتحديث معارفه بمجال عمله. يعد التقارير عن العمل المنجز وقد يقدم إسهامات هامة عالية الجودة في المواد المعدة للنشر ويحتفظ، بموجب التوجيهات الصادرة إليه، بمجموعة شخصية من المواد ذات الصلة.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يقوم، ضمن إطار أهداف بحثية محددة، بالبناء على الأفكار العامة المناسبة لأغراض البحث وتنقيحها، بما في ذلك التقييم والتطوير والعرض والتنفيذ. يطبق أساليب قياسية لجمع وتحليل البيانات الكمية والنوعية. يعد تقارير بحثية للتعريف بمنهجية ونتائج واستنتاجات البحث، ويقدم إسهامات هامة عالية الجودة في المواد المعدة للنشر. يستخدم الموارد المتاحة لتحديث المعرفة في أي مجال من المجالات ذات الصلة ويحتفظ بمجموعة شخصية من المواد ذات الصلة. يشارك في الدوائر البحثية.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يبني على الأفكار العامة الملائمة لتقييم الأبحاث وتطويرها وعرضها وتطبيقها وينقح هذه الأفكار. يساهم في وضع الأهداف البحثية ومقترحات التمويل. يجمع ويحلل البيانات النوعية والكمية على النحو المطلوب. يساهم في الخطط البحثية ويحدد الفرص المناسبة لنشر وتعميم نتائج البحوث. يقدم مساهمات فعالة في الدوائر البحثية. يشارك بأوراق بحثية في المؤتمرات، ويقدم إسهامات هامة عالية الجودة في المواد المعدة للنشر، ويقدم التقارير للمعلماء.

المستوى 5

المستوى الخامس- يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يوافق على أهداف ومناهج البحث وينفذ المشاريع البحثية بغرض توليد الأفكار الأصيلة. يقوم بجذب وإدارة التمويلات الخارجية للبحوث. ينشئ شبكة علاقات خارجية قوية بالعاملين في مجال تخصصه، ويقدم النصيح والمشورة حول كيفية إجراء الأبحاث. يختار ويطوع أدوات وتقنيات جمع البيانات. كما يطور ويستعرض وينتقد أبحاث وأفكار الآخرين نقداً بناءً. يقدم عروضاً عملية لما توصلت إليه البحوث من نتائج. يشارك في الأنشطة المهنية التي تُقام خارج المؤسسة التي يعمل بها، ويشارك بأبحاث في المؤتمرات الهامة، ويكتب مقالات للنشر في الدورات المتخصصة ويقدم تقارير لأصحاب المصلحة الرئيسيين.

المستوى 6

المستوى السادس- يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يعمل على تطوير السياسة البحثية للمؤسسة ويشرف على أعمال المهام البحثية. يعمل على تعزيز الأنشطة خارجياً، وجذب وإدارة محافظ كبيرة لتمويل البحوث. يحدد أهداف البحث ويعتمد المقترحات البحثية. يقود المشاريع البحثية الاستراتيجية و/أو متعددة التخصصات. يحافظ على شبكة خارجية قوية تتعدى نطاق تخصصه المباشر ويقوم بدور قيادي في الأنشطة المهنية التي تجري خارج المؤسسة التي يعمل بها. يقدم الأبحاث الهامة في المؤتمرات الكبرى، ويكتب مقالات صحفية للنشر في المجالات ذات التأثير الواسع، ويقدم التقارير إلى العملاء الرئيسيين.

تقديم المشورة وقيادة مبادرات الاستدامة للحد من الأثر البيئي وضمان الامتثال للمعايير واللوائح ذات الصلة.

ملاحظات إرشادية:

- قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:
 - تطوير السياسات والمعايير والمبادئ التوجيهية للحد من التأثير البيئي الناتج عن عمليات وأصول تكنولوجيا المعلومات.
 - تقديم المشورة بشأن لوائح ومعايير الاستدامة.
 - إنشاء ورصد مقاييس ومعايير الاستدامة.
 - التعريف بسياسات وبرامج الاستدامة وتعزيزها.
 - الإشراف على تنفيذ الممارسات المستدامة في الأجهزة والبرامج والشبكات والتخزين وإمدادات الطاقة والصيانة والتخلص من الأصول.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يتولى تقييم كيفية تأثير مختلف القرارات التكتيكية على الاستدامة المؤسسية ويرفع التقارير بذلك. يقيّم العوامل والمخاطر (السياسية، والتشريعية، والتكنولوجية، والاقتصادية، والاجتماعية) التي تؤثر على العمليات التشغيلية والتوجه الاستراتيجي. يتولى تقييم تنفيذ تدابير الاستدامة في مجالات محددة ويرفع التقارير بذلك.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يقدم المشورة والتوجيه المستندين إلى الخبرة بشأن تخطيط وتصميم وتنفيذ حلول الاستدامة. يتولى تقييم واختيار طرق وأدوات وممارسات الاستدامة لاستخدامها بما يتماشى مع السياسات والمعايير المتفق عليها. يحدد التحسينات المطلوب إدخالها على نهج المؤسسة تجاه الاستدامة ويقدم التوصيات حيالها.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يعمل على تطوير وتعزيز الاستراتيجيات والسياسات والمعايير والمبادئ التوجيهية المؤسسية الخاصة بالاستدامة. يبادر إلى إدخال واستخدام تقنيات ومنهجيات وأدوات الاستدامة.

الإدارة المالية FMIT

إدارة الاستخدام الفعال والسيطرة على الموارد المالية لدعم استراتيجيات الأعمال والامتثال والتخفيف من المخاطر.

ملاحظات إرشادية:

تتطلب هذه المهارة عادةً على الأدوار المخصصة للإدارة المالية، وليس على مديري الميزانيات التشغيلية أو المشاريع. ينبغي أن تتوافق الإدارة المالية مع استراتيجيات وممارسات الأعمال في مجالات مثل الحوكمة وإدارة المخاطر وإدارة المحافظ والبرامج والمشاريع وإدارة الأصول.

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- إدارة الرقابة المالية وإدارة الأصول والموارد
- دعم عملية لاتخاذ القرارات المالية الاستراتيجية والتعاون بين وحدات الأعمال
- موازنة ممارسات الميزانية والتوقعات والمحاسبة مع أهداف المؤسسة
- توجيه الإدارة المالية للتكاليف القائمة على الاستهلاك مثل الخدمات السحابية
- تعزيز الممارسات المالية لدعم العمل التكراري/بمنهج Agile في جميع أنحاء المؤسسة
- الإشراف على تطوير نماذج تكلفة الخدمات والمشاريع والعناصر لتحقيق الأهداف الاستراتيجية
- تحديد نماذج فرض الرسوم على تقديم الخدمات والإشراف عليها
- ضمان الامتثال لمعايير المحاسبة والسياسات والمتطلبات التنظيمية
- توفير استراتيجيات استباقية لإدارة المخاطر والتخفيف منها
- مراقبة أداء وحدة الأعمال في ضوء الأهداف المالية ومؤشرات الأداء الرئيسية، وتقديم الرؤى والتوصيات.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يراقب ويحافظ على السجلات المالية لضمان الوفاء بالاشتراطات الخاصة بالامتثال والتدقيق. يقدم الدعم العام في عمليات التخطيط المالي ووضع الموازنة من خلال تجميع البيانات المالية وإعداد التقارير عنها. يدعم اتخاذ القرار من خلال جمع وتلخيص المعلومات المالية على مستوى عالٍ. يتعاون مع وحدات الأعمال لجمع البيانات المالية وفهم الاحتياجات التشغيلية.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يقدم النصح والإرشاد العام بشأن التخطيط المالي ووضع الميزانية وأعمال المحاسبة باستخدام الممارسات والمعايير المعترف بها. يطور خططاً وتوقعات مالية رفيعة المستوى لتوجيه الاستراتيجيات والخطط المؤسسية. يراقب الإتفاق لضمان اتفاهه مع أهداف الموازنة. يساهم في وضع أطر الرقابة المالية ويدعم عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية من خلال تلخيص اتجاهات الإتفاق وتنويعاتها.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يضع السياسات والمعايير والإرشادات المؤسسية للإدارة المالية لدعم أهداف الأعمال الاستراتيجية. يعزز الحوكمة المالية ويدفع بالالتزام بالسياسات والمعايير المالية. يتعاون مع كبار القادة ورؤساء وحدات الأعمال لضمان دعم الاستراتيجيات المالية للأهداف التجارية الشاملة. يشرف على وضع وإدارة الميزانيات والأهداف المالية على المستوى الاستراتيجي. يقود المراجعات رفيعة المستوى للأداء المالي وينفذ التحسينات لمواصلة استخدام الميزانية مع أولويات المؤسسة.

تقييم الاستثمار INVA

تقييم مدى جاذبية الاستثمارات أو المشروعات المحتملة.

ملاحظات إرشادية:

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- انتقاء واستخدام الآليات المناسبة لعقد مقارنة بين الاستثمارات والعوائد المالية
- استخدام آليات تقييم الاستثمار المعتمدة في مقارنة الاستثمار والإيرادات بما في ذلك موعد السداد والمعدل المحاسبي للعائد والتدفقات النقدية المخصومة (القيمة الحالية الصافية ومعدل العائد الداخلي)
- جمع البيانات باستخدام النهج التنازلية أو التصاعدي
- إدراج عوامل أخرى في منهج التقييم مثل الاعتبارات القانونية والأثر البيئي أو الاجتماعي والمزايا التشغيلية والمخاطر
- وضع طرق تقييم تسمح بإدراج المزايا والمثالب من وجهة نظر شخصية وجمع النتائج الخاصة بطرق التقييم المتعددة للمساعدة في المقارنة ما بين الخيارات المتاحة.
- توثيق وعرض نتائج عمليات تقييم الاستثمار
- تبني تقييم الاستثمار كأداة لاختيار المشاريع/المبادرات التي سيتم إخضاعها لمزيد من الدراسة.
- تحديد مصادر التمويل الممكنة وأثرها على تقييم الاستثمار.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يجري تقييمات للاستثمار ويوثقها في عدد من المشاريع المختلفة ويحدد آليات التقييم الملائمة بناء على خصائص المشروع. كما يجمع المعلومات اللازمة لإجراء تقييم للاستثمار بالتعاون مع أصحاب المصلحة في داخل المؤسسة وخارجها. كما يقدم نتائج تقييم الاستثمار لعدد من متقني من أصحاب المصلحة ويجري وينقح عمليات تقييم الاستثمار.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يقدم المشورة بشأن أساليب تقييم الاستثمار ويصمم معايير مؤسسية تتفق مع المحافظ/ البرامج، ويقود أنشطة تقييم الاستثمار للحافظات والبرامج البسيطة والمشاريع المعقدة.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يضع السياسات والمعايير والمبادئ التوجيهية المؤسسية الخاصة بعمليات تقييم الاستثمار، ويقود الأنشطة المتعلقة بإجراء التقييم المستمر للمشروعات والبرامج الخاصة بالمؤسسة التي تحويها إحدى الحافظات، كما يستعرض عمليات تقييم الاستثمار الخاصة بالمبادرات عالية القيمة لضمان جودتها، ويقود عمليات تقييم الاستثمار لبرامج وحافظات العمل المعقدة.

إدارة تحقيق الفوائد BENM

التنبؤ والتخطيط ومراقبة ظهور الفوائد المتوقعة من المشاريع والبرامج وتحقيقها بشكل فعال.

ملاحظات إرشادية:

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- تطبيق إطار ومنهج خاص بإدارة تحقيق الفوائد
- تحديد وتطبيق الإجراءات اللازمة لتعظيم التأثير على الأعمال الذي تحققه الفوائد منفردة أو مجتمعة.
- التأكد من تحقيق الفوائد المنتظرة.
- تكييف ممارسات إدارة تحقيق الفوائد لتتفق مع المشاريع التي تتبنى منهجية Agile.
- استخدام التحليل القائم على البيانات لتحديد الفوائد وتتبعها وإعداد التقارير عنها
- إشراك أصحاب المصلحة لترسيخ ثقافة تعتمد على القيمة.

المستوى 3

المستوى الثالث- يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يدعم تحديد وتتبع الفوائد للمشاريع والبرامج. يجمع البيانات لقياس مدى تحقيق الفوائد.

المستوى 4

المستوى الرابع- يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يساهم في تطوير وتنفيذ خطط إدارة تحقيق الفوائد للمشاريع والبرامج. يتعاون مع أصحاب المصلحة لتحديد وقياس الفوائد ووضع مقاييس وآليات لتتبع تحقيق الفوائد. يراقب ويقدم تقارير عن التقدم المحرز نحو تحقيق الفوائد. يحدد المخاطر والإشكاليات التي قد تؤثر على تحقيق الفوائد المرجوة ويصعد حسب الاقتضاء. يدعم ترسيخ ممارسات إدارة تحقيق الفوائد في جميع أنحاء المؤسسة.

المستوى 5

المستوى الخامس- يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يدفع نحو القيام بالأنشطة اللازمة لتحقيق الفوائد المرجوة من كل جزء من أجزاء برنامج التغيير. يحدد مقاييس وآليات محددة لقياس الفوائد ويخطط لتفعيل هذه الآليات في الوقت المطلوب. يراقب الفوائد بمضاهاتها بما تم التنبؤ به في دراسة الجدوى. يعمل على إشراك الجميع طوال برنامج التغيير واستعدادهم الكامل لاستغلال بيئة العمل التشغيلية الجديدة. يدعم المديرين التشغيليين لضمان توافق جميع الخطط وحزم العمل والمنتجات النهائية مع الفوائد المتوقعة.

المستوى 6

المستوى السادس- يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يعمل مع المدراء المسؤولين عن التشغيل لضمان إجراء أكبر قدر من التحسينات بينما تقوم مجموعات من المشاريع بتسليم منتجاتها للبدء في استخدامها. يعرف العاملين في كافة مستويات العمل بالرؤية المتعلقة ببرنامج التغيير ويركز اهتمامه على أهداف العمل. يجري دراسة جدوى للأعمال لضمان تمويل البرنامج ويتثبت على فترات زمنية منتظمة من قدرة البرنامج على مواصلة أعماله.

وضع الميزانية والتوقعات BUDF

تطوير وإدارة الميزانيات والتوقعات المالية لتمكين اتخاذ القرارات الفعالة وتخصيص الموارد.

ملاحظات إرشادية:

- قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:
 - جمع وتحليل البيانات المالية لإعداد الميزانيات والتوقعات
 - اختيار وتطبيق منهجيات وأدوات الميزانية والتنبؤ المناسبة
 - دمج تخطيط السيناريوهات وتحليل الحساسية وتقييم المخاطر في عملية وضع الميزانية والتوقعات
 - تقديم المعلومات المتعلقة بالميزانية والتوقعات لأصحاب المصلحة وتسهيل اتخاذ القرارات القائمة على البيانات
 - تطوير وتنفيذ استراتيجيات وسياسات وعمليات وضع الميزانية والتوقعات بما يتماشى مع أهداف المؤسسة
 - الدفع نحو تبني ممارسات جيدة
 - تقديم رؤى وتوصيات استراتيجية بناءً على تحليل الميزانية والتوقعات
 - ضمان الامتثال للمعايير المحاسبية معايير الحوكمة والمتطلبات القانونية والتنظيمية
 - تطبيق الميزانية والتوقعات على سياقات الحوسبة السحابية وعمليات FinOps، مثل التسعير القائم على الاستهلاك، وإمكانية التوسع السريع، والحاجة إلى رؤية التكلفة الفعلية وتحسينها.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد في جمع البيانات المالية وإعداد نماذج الميزانية الأساسية تحت الإشراف. يدعم عملية إعداد الميزانية والتوقعات من خلال إكمال المهام الموكلة إليه.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يقوم بأداء مهام محددة في عملية إعداد الميزانية والتنبؤ، بما في ذلك تحليل البيانات وإعداد التقارير، باستخدام الأساليب القياسية. يحدد مشكلات الميزانية والتنبؤ الروتينية ويقوم بحلها. يتواصل مع أصحاب المصلحة المعنيين بشأن المعلومات الخاصة بعملية وضع الميزانية والتوقعات.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يساهم في تطوير عملية وضع الميزانيات والتوقعات لمجالات مسؤولية محددة. يجمع البيانات المالية ويحللها ويعد نماذج وتقارير الميزانية. يدعم التواصل والتعاون بين أصحاب المصلحة في عملية إعداد الميزانية والتوقعات.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يدفع نحو تطوير عملية وضع الميزانيات والتوقعات لقسم أو وظيفة ما. كما يقدم النصيحة والإرشاد الموثوق بشأن ممارسات وضع الميزانية والتوقعات. يختار منهجيات وأدوات وضع الميزانية والتوقعات المناسبة ويطبقها. يدمج عملية التخطيط للسيناريوهات المحتملة وتحليل الحساسية وتقييم المخاطر مع عملية وضع الميزانية والتوقعات. يتعاون مع أصحاب المصلحة لمواءمة الميزانيات والتوقعات مع الأهداف المؤسسية ومقاييس الأعمال.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يطور وينفذ استراتيجيات وسياسات وعمليات إعداد الميزانية والتوقعات بما يتماشى مع الأهداف الشاملة للمؤسسة ومقاييس الأعمال. يدفع نحو تبني ممارسات العمل الجيدة في جميع أنحاء المؤسسة. يشرف على تطوير النماذج المالية المعقدة وعمليات تحليل السيناريوهات المحتملة لدعم عمية لاتخاذ القرارات الاستراتيجية. يقدم رؤى وتوصيات لتحسين الاستثمارات وتخصيص الموارد. يتعاون مع كبار القادة لضمان دعم الميزانيات والتوقعات للأهداف المؤسسية طويلة الأجل والدفع باتجاه خلق قيمة. يحدد الرؤية والاتجاه لممارسات إعداد الميزانية والتوقعات.

التحليل المالي FIAN

إجراء تحليل معمق للبيانات المالية لاستخلاص الأفكار ودعم عملية اتخاذ القرار.

ملاحظات إرشادية:

- قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:
 - إعداد الرؤى المالية ولوحات المعلومات والتصورات لدعم عملية اتخاذ القرار
 - وضع نماذج مالية للتخطيط للسيناريوهات المحتملة وتحليل الحساسية وتطبيقها
 - تقديم المشورة الموثوقة بشأن ممارسات وتقنيات التحليل المالي
 - عرض النتائج على أصحاب المصلحة
 - تحديد المنهج الذي تتبعه المؤسسة في عملية التحليل المالي، ومواءمته مع أهدافها
 - تنفيذ سياسات ومعايير وعمليات التحليل المالي
 - وضع ثقافة اتخاذ قرارات قائمة على البيانات والتحسين المستمر
 - تقديم رؤى استراتيجية مبنية على تحليل مالي شامل
 - تقييم الاستثمارات والمشاريع والخدمات باستخدام تقنيات التحليل المالي
 - تطبيق التحليل المالي على الحوسبة السحابية، مثل التسعير على أساس الاستهلاك وتحسين التكلفة.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد في جمع وتنظيم البيانات المالية وإعداد التقارير الأساسية تحت الإشراف. يدعم عملية التحليل المالي من خلال إكمال المهام الموكلة إليه وطلب التوجيه عند الحاجة.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يطبق تقنيات وعمليات التحليل المالي الراسخة للقيام بمهام محددة مثل تحليل البيانات التفصيلية وإنشاء التقارير وتفسير المقاييس المالية. كما يساهم في تطوير رؤى قابلة للتنفيذ لاتخاذ القرار. يعرف أصحاب المصلحة المعنيين بنتائج عمليات التحليل المالي.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يقوم بإجراء التحليلات المالية لمناطق محددة، باستخدام التقنيات والأدوات القياسية. يقوم بإعداد التقارير وتقديم رؤى لدعم عملية اتخاذ القرار. يقوم بإجراء تحليلات التكلفة والفائدة ويدعم التعاون بين أصحاب المصلحة في عملية إدارة التكاليف. يتعاون مع أصحاب المصلحة لفهم المتطلبات وتقديم التحليلات ذات الصلة. يدعم تطوير النماذج المالية والعمل بها.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يقود أنشطة التحليل المالي لقسم أو وظيفة، ويطبق تقنيات وأدوات متقدمة. يطور ويحافظ على نماذج مالية معقدة. يجري عملية التخطيط للسيناريوهات المحتملة وتحليل الحساسية لدعم اتخاذ القرار. يقدم النصح والمشورة الموثوقين بشأن ممارسات التحليل المالي الموصى بها. يقدم النتائج والتوصيات لأصحاب المصلحة الرئيسيين، ويربط الأداء المالي بنتائج الأعمال. يتعاون مع أصحاب المصلحة لمواءمة عملية التحليل مع أهداف المؤسسة.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يحدد نهج المؤسسة في التحليل المالي، ويدفع نحو تطبيقه، ويطوِّعه ليتواءم مع الأهداف الاستراتيجية وعملية خلق القيمة التجارية. يضع وينفذ سياسات ومعايير وعمليات التحليل المالي على مستوى المؤسسة. يضع ثقافة اتخاذ قرارات قائمة على البيانات والتحسين المستمر في الإدارة المالية. يقدم رؤى وتوصيات استراتيجية تستند إلى تحليل مالي شامل، ويربط الأداء باستراتيجية العمل.

إدارة التكاليف COMG

تخطيط ومراقبة وتحليل التكاليف لتمكين الاستخدام الفعال للموارد المالية.

ملاحظات إرشادية:

- قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:
 - تطوير وتنفيذ استراتيجيات وسياسات وإجراءات إدارة التكاليف
 - تحليل التكاليف وتحديد الاتجاهات والتوصية بالإجراءات التصحيحية
 - إجراء تحليلات التكلفة والفائدة ودعم تعاون أصحاب المصلحة في عملية إدارة التكاليف
 - الإشراف على تطوير نماذج التكلفة وأطر إعداد التقارير المعقدة
 - تقديم رؤى حول إدارة التكاليف لأصحاب المصلحة وتسهيل اتخاذ القرارات القائمة على البيانات
 - تعزيز ثقافة الوعي بالتكاليف والتحسين المستمر في أرجاء المؤسسة
 - تنفيذ عمليات وأدوات إدارة التكاليف لدعم الحوسبة السحابية وعمليات FinOps في مجالات مثل التسعير القائم على الاستهلاك، وإمكانية التوسع السريع، ورؤية التكاليف وتحسينها في الوقت الفعلي.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد في جمع بيانات التكاليف وإعداد تقارير التكلفة الأساسية تحت إشراف. يدعم عملية إدارة التكاليف من خلال إكمال المهام الموكلة إليه وطلب التوجيه عند الحاجة.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يطبق تقنيات وعمليات إدارة التكاليف القياسية لمراقبة التكاليف وإعداد التقارير عنها ضمن نطاق مسؤولية محدد. يحدد الفروق في التكاليف ويقوم بتصعيدها ويدعم تنفيذ مبادرات خفض التكاليف. يتعاون مع أصحاب المصلحة لجمع بيانات التكاليف وتقديم التقارير.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتقويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يطور وينفذ عمليات وإجراءات إدارة التكاليف لأحد الأقسام أو الوظائف. يراقب الأداء الفعلي بمساهماته بالميزانية والتعرف على التباينات. يحلل التكاليف ويحدد الاتجاهات ويوصي بالإجراءات التصحيحية. يقدم النصح والتوجيه بشأن تقنيات وأدوات إدارة التكاليف.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يقود عملية وضع وتنفيذ استراتيجيات وسياسات وإجراءات إدارة التكاليف لأحد مجالات العمل الهامة بالمؤسسة. كما يقدم النصح والتوجيه الموثوقين بشأن تقنيات تحسين التكاليف والممارسات الجيدة المعترف بها. يشرف على تطوير نماذج التكاليف المعقدة وأطر إعداد التقارير. يقدم رؤى خاصة بإدارة التكاليف لأصحاب المصلحة الكبار ويسهل عملية اتخاذ القرارات القائمة على البيانات. يعزز ثقافة الوعي بالتكاليف والتحسين المستمر.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يحدد ويقود النهج العام للمؤسسة لإدارة التكاليف، ويوائمه مع الأهداف الاستراتيجية والأهداف المالية. يضع وينفذ سياسات ومعايير وعمليات إدارة التكاليف على مستوى المؤسسة. يتعاون مع كبار القادة لتحديد مبادرات تحسين التكاليف ودفعها. يقدم رؤى وتوصيات استراتيجية لتحسين أداء التكاليف والدفع باتجاه خلق القيمة على المدى الطويل. يحدد الرؤية والاتجاه لإدارة التكاليف عبر المؤسسة.

إدارة الطلب DEMM

التحليل والإدارة الاستباقية لمتطلبات العمل من خدمات جديدة أو تعديلات على خصائص الخدمات القائمة أو أحجامها.

ملاحظات إرشادية:

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- التعاون مع المؤسسة لترتيب الاحتياجات حسب الأولوية لتحسين قيمة العمل
- صياغة الرؤى في شكل اتجاهات الطلب والتعريف بها
- إجراء التحليلات الافتراضية وتخطيط السيناريوهات المحتملة لوضع رؤى ومقترحات لتحسين قيمة العمل
- اقتراح استجابات للوفاء بكل من الاحتياجات قصيرة الأمد وتلك طويلة الأمد وتيسير عملية التخطيط وصنع القرار.
- دمج تحليل وتخطيط الطلب مع الاستراتيجيات التكميلية وعمليات تخطيط التشغيل والتغيير.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يقوم بتحليل وإدارة أنشطة التخطيط في مجال عمل أو منطقة تشغيلية محددة. يراقب أنماط الطلب ويحدد الأفكار والمقترحات لتحسين قيمة الأعمال. يحدد ويقيم الفرص لتحديد الأولويات أو تحسين التوافق بين الطلب على الأعمال والقدرة على التسليم. يشرك أصحاب المصلحة في توصيل الأفكار والخطط والقرارات المتعلقة بالطلب على الأعمال.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

ينفذ أعمال تخطيط وتحليل إدارة الطلب. يقدم المشورة لمساعدة أصحاب المصلحة على تبني نهج إدارة الطلب المتفق عليه والالتزام به. يدير عملية تحقيق التكامل بين إدارة الطلب والعمليات الاستراتيجية والتشغيلية وعمليات إدارة التغيير التكميلية. يحتفظ بسجل لطلبات الأعمال، ويرفع هذه الطلبات إلى الجهة المعنية. يعد تقارير حول حالة كل من هذه الطلبات ويستعرض عروض الأعمال الجديدة؛ ويقدم المشورة بشأن المشكلات المتعلقة بالطلب. يعمل مع ممثلي الأعمال للموافقة على التعديلات قصيرة الأجل ومتوسطة الأجل وتنفيذها.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يحدد النهج ويضع السياسات اللازمة لاكتشاف وتحليل وتخطيط ومراقبة وتوثيق الطلب على الخدمات والمنتجات. ينظم نطاق العمل وتحديد أولويات العمل للتغييرات الاستراتيجية في الأعمال التي تشمل صناعات سياسات الأعمال وواضعي الاتجاهات. يتواصل مع كبار أصحاب المصلحة ويؤثر عليهم لتحسين قيمة الأعمال المقدمة من الخدمات والمنتجات الجديدة أو الحالية. يدفع نحو تطوير قدرات إدارة الطلب. يدفع نحو دمج إدارة الطلب مع العمليات الاستراتيجية والتشغيلية وإدارة التغيير التكميلية.

القياس والتقييم MEAS

تطوير وتفعيل قدرة على القياس والتقييم لدعم احتياجات المؤسسة المتفق عليها من المعلومات.

ملاحظات إرشادية:

يمكن تطبيق الإجراءات على المؤسسات والمشاريع والعمليات ومنتجات العمل.

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

• تخطيط وتنفيذ ومراقبة الأنشطة لقياس سمات العمليات والمنتجات والخدمات.

• استخدام المقاييس لتقييم الأداء ومدى التقدم المحرز وتوفير مؤشرات ورؤى بشأن المشكلات والقضايا والمخاطر الفعلية أو المحتملة.

• تحديد متطلبات القياس والتقييم

• تطبيق القياس والتقييم لدعم ممارسات العمل بشكل متكرر/ بمنهج Agile

• اختيار المقاييس وأدوات القياس ووضع قيم وقيم حدية للأهداف المرجو تحقيقها

• وضع طرق لجمع وتحليل البيانات- بما في ذلك الأتمتة.

• القياس في الوقت الحقيقي وفي الوقت شبه الحقيقي.

لمهارة القياس تطبيقات متنوعة في مختلف المجالات، بما في ذلك تجارب العملاء، وأنظمة وخدمات تكنولوجيا المعلومات، والتسويق، وسلسلة التوريد، وتطوير البرمجيات، والتمويل، والرعاية الصحية وإدارة المشاريع.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد في جمع البيانات والاحتفاظ بها لأغراض القياس تحت الإشراف الروتيني. يستخدم الإجراءات القياسية لقياس سمات العمليات والمنتجات والخدمات. يساعد في إعداد توزيع التقارير الخاصة بالقياس.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يطبق الآليات القياسية لدعم عملية تحديد مواصفات المقاييس وجمع البيانات الخاصة بالقياس والاحتفاظ بها. ينشئ ويعد ويوزع التقارير. يستخدم أدوات القياس لعمليات التحليل المعتادة للبيانات. يحدد أوجه التحسين اللازمة لأساليب جمع البيانات وينفذها.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يحدد المقاييس المناسبة ونطاقات ومستهدفات القياس ويرتبها حسب الأولوية. يدعم بعض المشاريع أو الوظائف أو الفرق عند وضع أساليب للقياس والتقييم. يحدد المقاييس الأساسية والفرعية التي تدعم الاحتياجات المتفق عليها من المعلومات. يحدد كيفية جمع وتخزين البيانات في كل مقياس من المقاييس المطلوبة، ويوفر الإرشادات بشأن جمع البيانات، ويصمم شكل التقارير والنماذج الخاصة بها.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يحدد أهداف ونطاق القياس للموظفين والفرق والمشاريع. يخطط عمليات تحسين لقدرة القياس وينفذها. يقدم المشورة والإرشاد فيما يتعلق بالاستخدام الفعال للمقاييس والقياس. يختار المقاييس المناسبة للسياق وأهداف المؤسسة. ويراجع آليات جمع البيانات وتخزينها بهدف دعم عملية القياس والتقييم. يشارك في وضع السياسات والمعايير ومبادئ القياس والتقييم.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يقود عملية تطوير قدرات المؤسسة الخاصة بالقياس والتقييم (بما في ذلك الأتمتة). ينشئ إطاراً للقياس والتقييم ويعمل على الموازنة بين غايات القياس والتقييم وأهداف المؤسسة. يصوغ السياسات والمعايير والمبادئ التوجيهية الخاصة بالقياس والتقييم داخل المؤسسة. يوفر الموارد لضمان اعتماد السياسات والمعايير والالتزام بها.

الأمن المعلوماتي SCTY

تحديد وتشغيل إطار يتكون من أنظمة الرقابة على الأمان واستراتيجيات إدارة الأمان.

ملاحظات إرشادية:

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- اختيار وتكييف أطر الأمان لحماية السرية والسلامة وتوافر الأنظمة
- تنفيذ الضوابط الأمنية، بما في ذلك التدابير المادية والإجرائية والفنية والتدابير الخاصة بالامتثال
- ضمان المساءلة والالتزام بالقوانين والمعايير ذات الصلة
- ترسيخ مبادئ الأمان من خلال التصميم عبر مراحل دورة حياة النظام، وضمان دمج عوامل الأمان بدءاً من المراحل الأولى للتصميم، مروراً بالتطوير والنشر، ووصولاً إلى العمليات
- تحديد المخاطر في كل من البنية التحتية والتطبيقات والحد منها.

تتضمن عناصر التحكم الأمنية، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

- الضوابط المادية - حماية الأصول الملموسة والبيئات المادية
 - الضوابط الإجرائية أو الإدارية - السياسات والمبادئ التوجيهية التي تحكم ممارسات الأمن المؤسسي
 - الضوابط الفنية أو المنطقية - تدابير الأجهزة والبرامج التي تحمي أنظمة المعلومات
 - الضوابط القانونية أو التنظيمية أو الضوابط الامتثالية - التدابير التي تضمن الامتثال للقوانين واللوائح ومعايير الصناعة.
- تؤدي هذه الأنشطة في العادة بالتعاون مع خبراء في مجالات أخرى منها- على سبيل المثال لا الحصر- المجالات القانونية والبنية التحتية التكنولوجية وتدقيق الحسابات والهيكل وهندسة البرمجيات.

المستوى 2

المستوى الثاني- يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد في تنفيذ ومراقبة سياسات وبروتوكولات الأمان عبر أنظمة مختلفة. يساهم في تحديد المخاطر المحتملة في حوكمة الأمان والامتثال ومعالجتها. يدعم تحليل الحوادث الأمنية الموثقة، وتصعيدها عند الاقتضاء. يساعد في مراجعة ضوابط وتصاريح الوصول، وضمان الالتزام بسياسات الأمان.

المستوى 3

المستوى الثالث- يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يطبق ويحافظ على ضوابط أمنية محددة تحدها سياسة المؤسسة وعمليات تقييم المخاطر المحلية، ويُعرف مديري المؤسسة وغيرهم من العاملين بالمخاطر والمشكلات الأمنية، ويجري عمليات تقييم أساسية للمخاطر لنظم المعلومات الصغيرة. كما يشارك في تحديد المخاطر الناشئة عن البنى الهندسية الفنية المحتملة للحلول، ويقترح حلولاً أو إجراءات مضادة بديلة للحد من المخاطر. يحدد أنماط التهينة الأمانة للنظم بما يتفق مع البنى الهندسية المنشودة، كما يدعم التحري عن الهجمات والاختراقات الأمنية المحتملة.

المستوى 4

المستوى الرابع- يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يقدم التوجيه بشأن تطبيق وتشغيل الضوابط الأمنية الأولية المادية والإجرائية والفنية، كما يشرح الغرض المنشود من هذه الضوابط الأمنية ويجري تحليلاً على أنظمة المعلومات متوسطة التعقيد للكشف عن المخاطر الأمنية، وتأثيراتها على العمل. يحدد المخاطر التي تنشأ عن الأنماط المحتملة لهندسة الحلول الفنية، ويصمم حلولاً أو إجراءات مضادة بديلة للعمل على التخفيف من وطأة المخاطر التي تم تحديدها ويدرس الهجمات المتوقعة ويدعم عملية إدارة الحوادث الأمنية.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يقدم النصح والإرشاد فيما يتصل بالاستراتيجيات الأمنية لإدارة المخاطر التي يتم تحديدها ويضمن تبني المعايير والالتزام بها. يساهم في وضع سياسة ومعايير ومبادئ توجيهية خاصة بأمن المعلومات. يحصل على المعلومات الخاصة بمواطن الضعف ويتخذ الإجراءات اللازمة حيالها، ويقوم بإجراء عمليات تقييم للمخاطر الأمنية، وتحليل التأثير على الأعمال، والتصديق على نظم المعلومات المعقدة. يحقق في الانتهاكات الجسيمة ويوصي بالتحسينات المطلوبة للضوابط ذات الصلة. يطور بنى هندسية جديدة لإدارة المخاطر التي تطرحها التقنيات وممارسات العمل الجديدة.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يعمل على تطوير وتعميم السياسة والمعايير والمبادئ التوجيهية الخاصة بأمن المعلومات بالمؤسسة. يضمن تطبيق المبادئ الأساسية لهندسة النظم أثناء التصميم لتقليل الخطر ويعزز تبني السياسات والمعايير والمبادئ التوجيهية والالتزام بها. يساهم في تطوير الاستراتيجيات المؤسسية التي تستوفي الاشتراطات اللازمة للرقابة على المعلومات. يحدد ويراقب الاتجاهات البيئية واتجاهات السوق ويقيم بشكل استباقي تأثيرها على استراتيجيات العمل وما تنطوي عليه من فوائد ومخاطر. يبادر إلى تقديم النصح والإرشاد الموثوقين بشأن الاشتراطات الخاصة بالضوابط الأمنية بالتعاون مع الخبراء المتخصصين بالمجال.

المستوى 7

المستوى السابع - يضع الاستراتيجية، يلهم، يحشد: السمات الجوهرية للمستوى: يعمل على أعلى مستوى مؤسسي، ويحدد الرؤية والاستراتيجية الشاملة للمؤسسة، ويتحمل المسؤولية عن النجاح الشامل.

يوجه عمليات تطوير وتطبيق وتنفيذ ودعم استراتيجية أمن المعلومات المؤسسية المتوائمة مع استراتيجية العمل. يضمن التوافق بين استراتيجيات العمل وأمن المعلومات ويقود عملية تقديم الخبرات والتوجيهات والنظم الخاصة بأمن المعلومات والضرورية لتنفيذ الخطط الاستراتيجية والتشغيلية، ويوفر الموارد المؤسسية اللازمة لتنفيذ استراتيجية المعلومات الخاصة بالمؤسسة.

ضمان المعلومات INAS

إدارة المخاطر المتعلقة باستخدام البيانات ونظم المعلومات وتخزينها ونقلها والحماية منها.

ملاحظات إرشادية:

- تتضمن الأنشطة- على سبيل المثال لا الحصر:
 - إدارة المخاطر بطريقة براغماتية واقتصادية لكسب ثقة أصحاب المصلحة
 - الاعتماد والتصديق الرسمي للنظم
 - تقييم فعالية الضوابط التشغيلية
 - التقييم والتقدير التقني لتحديد فعالية الضوابط
- عادة ما تتم حماية المعلومات والبيانات باتباع خمسة مبادئ:
 - الإتاحة- ضمان سهولة وصول المستخدمين المصرح لهم باستخدام الإطار للمعلومات التي يحتاجونها
 - السلامة- حماية المعلومات من إجراء عمليات تعديل أو استرداد أو مسح غير مصرح بها
 - الأصالة- التحقق من صحة هوية المستخدمين وأجهزتهم
 - السرية- قصر إمكانية الوصول على المستخدمين المصرح لهم بذلك فقط
 - عدم الإنكار- منع الإنكار المحتمل لحدوث إجراء ما بضمن مطابقة البيانات لأصولها.

المستوى 2

المستوى الثاني- يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد في أنشطة ضمان المعلومات تحت الإشراف الروتيني. يساعد في إجراء تقييمات المخاطر الأساسية ويدعم تنفيذ تدابير ضمان المعلومات. يساعد في الحفاظ على السجلات والوثائق المتعلقة بضمن المعلومات.

المستوى 3

المستوى الثالث- يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يلتزم بالمناهج المعيارية في عملية التقييم الفني لنظم المعلومات وفقاً لسياسات ضمان المعلومات وأهداف المؤسسة، ويتخذ قرارات الاعتماد المعتمدة. يميز القرارات التي تقع خارج نطاق اختصاصه ومسؤولياته ويقوم بتصعيدها. يجري عمليات تقييم المخاطر وعمليات التصدي للمخاطر ويراجعها. كما يحدد مؤشرات المخاطر المتعارف عليها ويقوم بشرح إجراءات الوقاية منها، ويحافظ على تكامل السجلات لدعم القرارات وتبريرها.

المستوى 4

المستوى الرابع- يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يقوم بإجراء عمليات التقييم الفنية و/ أو باعتماد نظم المعلومات المعقدة أو عالية الخطورة، ويحدد إجراءات الحد من المخاطر اللازمة إلى جانب الإجراءات المعتمدة بالمؤسسة أو بالمجال. يفي بالاشتراطات المطلوبة للحصول على اعتماد من شركاء التسليم ويعرف أصحاب المصلحة بالاشتراطات المطلوبة للحصول على اعتماد. يشارك في تخطيط وتنظيم ضمان المعلومات وأنشطة الاعتماد، ويشارك في تطوير وتطبيق عمليات ضمان المعلومات.

5 المستوى

المستوى الخامس- يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يفسر سياسات ضمان وأمن المعلومات الأمن ويطبقها لإدارة المخاطر. يقدم المشورة والتوجيهات لضمان تبني العمل بالهيكل والاستراتيجيات والسياسات والمعايير والمبادئ التوجيهية الخاصة بضمان المعلومات والالتزام بها. يقوم بتخطيط وتنظيم وإجراء عملية ضمان الجودة واعتماد الأنواع المعقدة من المجالات والمجالات متعددة الوظائف وسلسلة الإمدادات كلها، ويسهم في تطوير السياسات والمعايير والمبادئ التوجيهية.

6 المستوى

المستوى السادس- يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يعمل على تطوير السياسات والمعايير والمبادئ التوجيهية الخاصة بتأمين المعلومات بالمؤسسة. يساهم في تطوير الاستراتيجيات المؤسسية التي تتصدى لمخاطر العمل المتزايدة والاشتراطات اللازمة لضبط المعلومات. يشجع على تبني السياسات والمعايير والالتزام بها، ويعمل على تطبيق المبادئ الهندسية الأساسية وتحديد الاشتراطات وإجراء الاختبارات الأمنية الصارمة. يراقب الاتجاهات البيئية واتجاهات السوق ويقم بشكل استباقي تأثيرها على الاستراتيجيات الخاصة بالمؤسسة والفوائد التي تعود عليها والمخاطر التي تواجهها.

7 المستوى

المستوى السابع- يضع الاستراتيجية، يلهم، يحشد: السمات الجوهرية للمستوى: يعمل على أعلى مستوى مؤسسي، ويحدد الرؤية والاستراتيجية الشاملة للمؤسسة، ويتحمل المسؤولية عن النجاح الشامل.

يوجه عملية وضع ومراجعة استراتيجية ضمان المعلومات المؤسسية لدعم المتطلبات الاستراتيجية للعمل. يضمن المطابقة بين استراتيجيات العمل وعملية ضمان المعلومات من خلال وضع الاستراتيجيات والسياسات والمعايير والممارسات ويبادر إلى توفير الخبرة والمشورة والتوجيهات المتعلقة بضمان المعلومات عبر المعلومات ونظم المعلومات بالمؤسسة.

مؤشرات المخاطر THIN

وضع ونشر رؤى قابلة للتطبيق على التهديدات الأمنية الحالية والمحتملة لتحقيق نجاح المؤسسة أو تكاملها.

ملاحظات إرشادية:

- قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:
 - جمع البيانات من مجموعة متنوعة من مصادر المعلومات المفتوحة أو الخاصة
 - معالجة وتصنيف بيانات المخاطر لتصبح مفيدة وقابلة للتطبيق على يد آخرين
 - وضع البيانات في حزمة ليستخدمها مستهلكو المعلومات
 - تمكين أدوات الأمان من الاستخدام التلقائي للبيانات
 - توفير مؤشرات المخاطر لمساعدة الآخرين على التخفيف من وطأة مواطن الضعف أو الاستجابة للحوادث الأمنية.
 - التعاون مع الفرق الداخلية والشركاء الخارجيين لتعزيز قدرات اكتشاف التهديدات
 - تحليل اتجاهات التهديدات السبرانية للتنبؤ بنواقل الهجوم المستقبلية
 - تطوير أطر ومنهجيات استخبارات التهديدات.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يشارك في المهام المعتادة لجمع مؤشرات المخاطر ويرصد ويتتبع المخاطر الأمنية المحتملة ويقوم بتصعيدها حسب الاقتضاء باستخدام الإجراءات والمعايير المناسبة.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يؤدي المهام المعتادة لجمع مؤشرات المخاطر ويحول المعلومات المجموعة إلى صيغ بيانات يمكن استخدامها في الأنشطة الأمنية التشغيلية، وينقي المعلومات الجيدة ويحولها إلى صيغ تتسم بالاتساق.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يجمع ويحلل المعلومات اللازمة للوفاء بالاشتراطات الخاصة بمؤشرات المخاطر من مصادر متنوعة. يشارك في مراجعة وترتيب وتصنيف المعلومات النوعية المتعلقة بمؤشرات المخاطر ويعد تقارير حول مؤشرات المخاطر ويقيم مدى أهمية ونفع وتأثير مصادر مؤشرات المخاطر.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ وصولاً إلى التقييم.

يقوم بتخطيط وإدارة الأنشطة الخاصة بمؤشرات المخاطر ويحدد أكثر أنواع المخاطر تأثيراً وأنواع المعلومات التي من شأنها المساعدة على مواجهتها. كما يستعرض ويرتب ويصنف المعلومات النوعية الخاصة بمؤشرات المخاطر. يقدم مشورة قائمة على الخبرة بشأن الأنشطة المتعلقة بمؤشرات المخاطر. يقود جهود إعداد وتحرير التقارير الخاصة بمؤشرات المخاطر التي تدعم تدفق العمل المنتج لهذه المؤشرات. كما يوزع المعلومات ويحصل على التغذية الراجعة حول مدى أهمية وفائدة وتأثير البيانات.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يحدد التوجه ويضع الخطط ويطبق منهج المؤسسة تجاه مؤشرات المخاطر، بما في ذلك استخدام الموردين. كما يحدد الاشتراطات اللازمة لمؤشرات المخاطر بناء على الأصول التي يتعين حمايتها ونوعية المؤشرات التي يمكنها المساعدة في حماية هذه الأصول. يتفاعل مع أصحاب المصلحة ذوي الصلة ويؤثر فيهم لتعريفهم بالنتائج البحثية والاستجابة المطلوبة. يضمن جودة المعلومات الخاصة بمؤشرات المخاطر ودقتها، ويراجع القدرات الخاصة برصد مؤشرات المخاطر.

تحديد وتشغيل أطر اتخاذ القرار وإدارة المخاطر والعلاقات مع أصحاب المصلحة والامتثال للالتزامات المؤسسية والتنظيمية.

ملاحظات إرشادية:

يمكن تطبيق الحوكمة على أنشطة بعينها وقد تتخذ شكل إطار واحد متكامل في المؤسسة كلها.

تتضمن الحقول الاختصاصية على سبيل المثال لا الحصر إدارة الأمن والمعلومات والتكنولوجيا والهيكل وتكنولوجيا معلومات المشروع والخدمات.

قد تكون التزامات المؤسسة خارجية أو داخلية وتتضمن على سبيل المثال لا الحصر الالتزامات التشريعية والتنظيمية والتعاقدية والالتزام بالمعايير/ السياسات المتفق عليها أو الأطر الأخلاقية.

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- إنشاء وتشغيل نظام للقواعد والممارسات والعمليات تتخذ المؤسسة من خلاله القرارات وتدير العلاقات مع أصحاب المصلحة وتحدد السلطة الشرعية.
- دمج إدارة المخاطر في أطر الحوكمة لدعم اتخاذ القرارات المستتيرة
- تحديد كيفية توجيه وتقييم ومراقبة أنشطة إحدى المؤسسات
- يقوم بوضع وتشغيل أطر وسياسات وعمليات صنع قرار وإجراءات أعمال وخطط استراتيجية وتشغيلية لتلبية احتياجات أصحاب المصلحة.
- ضمان التوافق بين ممارسات الحوكمة والاستراتيجية المؤسسية
- إنشاء لجان الحوكمة وهيكل التقارير وصيانتها.

تتم الإشارة للحوكمة بوضوح في الكثير من المهارات الخاصة بإطار SFIA. قد يساهم العاملون بمعارف متخصصة في عمليات الحوكمة وعمليات المراجعة والتطوير القائمة عليها، غير أن هذا لا يعني حاجتهم إلى مهارة الحوكمة في إطار SFIA.

6 المستوى

المستوى السادس - بيار، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يضع إطار الحوكمة موضع التنفيذ للتمكن من إجراء أنشطة الحوكمة. وفي إطار نطاق محدد من المسؤولية، يحدد الاحتياجات اللازمة للحوكمة الصحيحة بما يعكس قيم المؤسسة وأخلاقياتها، ومدى استعدادها للمجازفة، وأطر الحوكمة الأكثر اتساعاً. كما يقوم بالتعريف بالسلطات المفوضة والمزايا والفرص والتكاليف والمخاطر. يترأس عمليات مراجعة ممارسات الحوكمة مع التمتع بقدر كاف وملائم من الاستقلالية عن نشاط الإدارة، ويعمل كجهة الاتصال الخاصة بالمؤسسة لدى السلطات الرقابية ذات الصلة، ويعمل على إقامة علاقات جيدة ما بين المؤسسة التي يعمل بها وأصحاب المصلحة.

7 المستوى

المستوى السابع - يضع الاستراتيجية، يلهم، يحشد: السمات الجوهرية للمستوى: يعمل على أعلى مستوى مؤسسي، ويحدد الرؤية والاستراتيجية الشاملة للمؤسسة، ويتحمل المسؤولية عن النجاح الشامل.

يوجه عمليات تعريف وتنفيذ ومراقبة إطار الحوكمة للوفاء بالالتزامات المؤسسية بموجب اللوائح أو القوانين أو العقود. يقوم بالقيادة والتوجيه والإشراف على أنشطة الحوكمة. يدمج إدارة المخاطر في الأطر، بما يتماشى مع الأهداف الاستراتيجية ومدى استعداد المؤسسة للمجازفة. يؤمن الموارد اللازمة لتنفيذ الأنشطة لتحقيق أهداف المؤسسة المتعلقة بالحوكمة بشفافية حقيقية. يوفر ضمانات لأصحاب المصلحة بأن المؤسسة قادرة على الوفاء بالتزاماتها مع الحفاظ على التوازن متفق عليه بين المزايا والفرص والتكاليف والمخاطر.

إدارة المخاطر BURM

تخطيط وتنفيذ العمليات لإدارة المخاطر في جميع أنحاء المؤسسة، بما يتماشى مع استراتيجية المؤسسة وأطر الحوكمة.

ملاحظات إرشادية:

يمكن تطبيق إدارة المخاطر على الكثير من وظائف المشروع إلى جانب الحقول التخصصية الفنية والهندسية، التي تشمل على سبيل المثال لا الحصر نظم التكنولوجيا والمعلومات، وأمن العمليات، والأمن البيئي، والأمن المعلوماتي، والأمن السيبراني، والسلامة، وإمدادات الطاقة. كما يُشار إلى المخاطر بصورة واضحة في الكثير من مهارات إطار SFIA.

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- تحديد المخاطر وتصنيفها وترتيبها حسب الأولوية بناء على تأثيرها ومدى احتمالية حدوثها والإجراءات المطلوبة التي من شأنها التخفيف من وطأتها.
- وضع وتنفيذ استراتيجيات إدارة المخاطر التي تتوافق مع أهداف المؤسسة وأطر الحوكمة
- دمج إدارة المخاطر في عمليات صنع القرار لضمان التوافق مع مدى استعداد المؤسسة للمجازفة
- وضع وتنفيذ الأهداف المؤسسية وأطر الحوكمة
- تعريف أصحاب المصلحة الرئيسيين بالمخاطر وإجراءات التخفيف وإعداد تقارير بها، لضمان الشفافية واتخاذ القرارات المستنيرة
- تكيف ممارسات إدارة المخاطر لتعكس التغيرات التي تطرأ على كل من البيئة المؤسسية والبيئة الخارجية.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد في جمع البيانات وإعداد التقارير عنها لدعم أنشطة إدارة المخاطر تحت الإشراف الروتيني. كما يساعد في إنشاء وصيانة عمليات توثيق المخاطر وأنشطة إدارة المخاطر. يساعد في تحديد المشكلات والتناقضات وإعداد التقارير عنها.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يضطلع بالأنشطة الأساسية لإدارة المخاطر ويقوم بتوثيق المخاطر والتهديدات ومواطن الضعف وإجراءات التخفيف من حدتها.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

ينفذ أنشطة إدارة المخاطر داخل وظيفة محددة، أو مجال فني معين، أو مشروع متوسط التعقيد. يحدد المخاطر والثغرات، ويقيم آثارها واحتمالية حدوثها، ويضع استراتيجيات للتخفيف من حدتها، ويرفع تقارير بشأنها للمؤسسة. يشرك متخصصين وخبراء في المجال في هذا الأمر حسب الاقتضاء.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يخطط وينفذ أنشطة إدارة المخاطر المعقدة والمهمة ضمن وظيفة، أو مجال فني، أو مشروع، أو برنامج محدد. يضع إجراءات ثابتة لإدارة المخاطر وآليات لإعداد التقارير تتماشى مع أطر الحوكمة. يشرك المتخصصين والخبراء في المجال حسب الضرورة. يقدم المشورة بشأن النهج الذي تتبعه المؤسسة لإدارة المخاطر.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يخطط ويدير تنفيذ عمليات إدارة المخاطر على مستوى المؤسسة، ويدمج الأدوات والتقنيات المتوافقة مع أطر الحوكمة، ويدرس أنشطة إدارة المخاطر والتخفيف منها على مستوى المؤسسة في سياق مخاطر الأعمال ككل ومدى استعداد المؤسسة للمجازفة. ويوفر القيادة في مجال إدارة المخاطر، ويضمن دعم الممارسات المعمول بها لعمليات اتخاذ القرار الاستراتيجي والامتثال للسياسات المؤسسية.

المستوى 7

المستوى السابع - يضع الاستراتيجية، يلهم، يحشد: السمات الجوهرية للمستوى: يعمل على أعلى مستوى مؤسسي، ويحدد الرؤية والاستراتيجية الشاملة للمؤسسة، ويتحمل المسؤولية عن النجاح الشامل.

يضع استراتيجية مؤسسية لإدارة المخاطر، ويحدد ويعرف بمدى استعداد المؤسسة للمجازفة، بما يتماشى مع الحوكمة والأهداف الاستراتيجية. يحدد ويعرف بمدى استعداد المؤسسة للمجازفة، ويوفر موارد لتنفيذ استراتيجية المؤسسة الخاصة بمواجهة المخاطر. يفوض لآخرين الصلاحيات الخاصة بالتخطيط التفصيلي، وتنفيذ أنشطة إدارة المخاطر عبر المؤسسة بأكملها.

الذكاء الاصطناعي والأخلاقيات المتعلقة بالبيانات AIDE

تنفيذ وتعزيز الممارسات الأخلاقية في تصميم وتطوير ونشر واستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي والبيانات.

ملاحظات إرشادية:

تتضمن مبادئ مثل العدالة والمساءلة والشفافية والخصوصية. كما تنطوي الاعتبارات الأخلاقية على إشكاليات مثل التحيز في الخوارزميات، وخصوصية البيانات، وتأثير الأتمتة على التوظيف، والآثار المجتمعية للتقنيات الناشئة.

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- تقديم المشورة المتخصصة بشأن السياسات الأخلاقية والإجراءات والحوكمة
- تصميم أنظمة الذكاء الاصطناعي والبيانات التي ترسخ الاعتبارات الأخلاقية
- إجراء عمليات تقييم للأثر الأخلاقي لتحديد المخاطر وضمان الاستخدام المسؤول للتكنولوجيا
- الاستجابة للمعضلات والحوادث الأخلاقية
- الإطلاع على أحدث المعايير الأخلاقية واللوائح والممارسات الموصى بها
- إنشاء نماذج وأطر للمخاطر الأخلاقية
- التعاون مع خبراء في مجالات مثل القانون، والعلاقات العامة، وعلوم البيانات، والذكاء الاصطناعي
- تعزيز ثقافة الوعي الأخلاقي والمسؤولية داخل المؤسسة.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطوَّق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يدعم المراجعات الأخلاقية ويجري عمليات تقييم للتأثيرات الأساسية تحت الإشراف. يجمع المعلومات ويحللها لإجراء عمليات التقييم. يقدم تقارير عن الإشكاليات الأخلاقية ومدى الامتثال للإرشادات الموجهة من الآخرين. يوثق النتائج التي أسفرت عنها عمليات التدقيق والمراجعة. يساعد في توثيق السياسات الأخلاقية والتعريف بها. يدعم الآخرين في الاستجابة للوقائع الأخلاقية.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يشرك أصحاب المصلحة في التواصل بشأن الشواغل الأخلاقية وفي التأثير على القرارات المتعلقة بالتصميم. يجري عمليات تقييم مفصلة لدراسة التأثيرات الناجمة ويتقدم بتوصيات. يدير المراجعات الأخلاقية لضمان الامتثال للمعايير. يقيم المخاطر ويقترح التدابير اللازمة لمعالجة المخاوف الأخلاقية. يدفع نحو إجراء مناقشات مع أصحاب المصلحة بشأن الإشكاليات الأخلاقية. يصمم عمليات لتقييم التأثير الأخلاقي وينفذها. يعد التقارير بناءً على نتائج التدقيق.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

تقديم المشورة المتخصصة لدمج الأخلاقيات في مشاريع وبرامج الذكاء الاصطناعي والبيانات. الإشراف على أنشطة الحوكمة والضمان. مراجعة واعتماد تقييمات الأثر والتدقيق. تعزيز الوعي بالمبادئ الأخلاقية وتطبيقها في جميع أنحاء المؤسسة. المساهمة في تطوير السياسات والمعايير والمبادئ التوجيهية المتعلقة بأخلاقيات الذكاء الاصطناعي والبيانات.

المستوى 6

المستوى السادس - ببادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يحدد التوجه الأخلاقي في مبادرات الذكاء الاصطناعي والبيانات. يحدد عمليات الحوكمة لضمان الامتثال للمعايير الأخلاقية. يتعاون مع الكيانات العاملة بالمجال والخبراء لتطوير ودفع الممارسات الموصى بتبنيها في هذا المجال. يضع الأطر الأخلاقية الاستراتيجية ويطبقها. يقود المراجعات رفيعة المستوى وعمليات صنع القرار. يخصص الموارد لدعم التزام المؤسسة بالممارسات الأخلاقية. يضمن امتلاك المؤسسة للموارد والمهارات اللازمة لضمان الالتزام بالممارسات الأخلاقية.

عملية التدقيق والمراجعة AUDT

إجراء عمليات تقييم مستقلة قائمة على المخاطر لمدى فاعلية العمليات والضوابط وبيئة الامتثال في إحدى المؤسسات.

ملاحظات إرشادية:

تتم عملية التدقيق والمراجعة بمعزل عن إدارة المؤسسة وقد تتم داخليًا أو من أجل مؤسسة أخرى بصفتها عميل.

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- تخطيط وإجراء عمليات التقييم القائمة على المخاطر
- تقييم فعالية الضوابط وتدابير الامتثال
- توثيق وإعداد التقارير عن النتائج والتوصيات التي أسفرت عنها عمليات التدقيق والمراجعة
- توفير ضمانات بشأن سلامة العمليات والأنظمة
- التعاون مع الإدارة لتطوير خطط العمل التصحيحية
- إجراء مراجعات في إطار المتابعة لضمان تنفيذ التوصيات
- البقاء على دراية باللوائح ذات الصلة والمعايير المعمول بها في المجال.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد في جمع الأدلة وإجراء أنشطة التدقيق والمراجعة تحت الإشراف الروتيني. يجري عمليات التوثيق ويحتفظ بسجلات التدقيق والمراجعة. يساعد في تحديد المشكلات والتناقضات والإبلاغ عنها.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يتبنى منهجًا منظمًا في تنفيذ وتوثيق أعمال التدقيق والمراجعة الميدانية مع الالتزام بالمعايير المنفق عليها، ويحافظ على صحة السجلات للتدليل على ما يرد في سجلات التدقيق والمراجعة واستيفائها، ويحدد مؤشرات المخاطر المتعارف عليها ويشرح إجراءات الوقاية منها.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يشارك في تخطيط وتنفيذ عمليات تدقيق الحسابات القائمة على المخاطر للعمليات والمنتجات والنظم والخدمات القائمة والمزمنة، ويحدد ويوثق المخاطر بشكل تفصيلي. يقوم بتحديد الأسباب المنشئة للمشكلات خلال عملية تدقيق الحسابات ويعرف بها بشكل فعال بوصفها رؤى خاصة بالمخاطر. يجمع الأدلة الخاصة بشرح وتنفيذ الإجراءات الرقابية ويعد تقارير ويرفعها لأصحاب المصلحة مع تقديم مجموعة الحقائق التي ارتكزت عليها النتائج التي تم التوصل إليها.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يصمم وينظم ويجري عمليات التدقيق والمراجعة في مجالات تتسم بالتعقيد ومجالات تشمل وظائف متعددة وعبر سلسلة الإمدادات بالكامل، ويؤكد على نطاق وأهداف نشاط بعينه من أنشطة التدقيق والمراجعة مع الإدارة. يوائم بين نطاق برنامج التدقيق والمراجعة والسياسات المؤسسية. يحدد الطرق الصحيحة للفحص لتحقيق أهداف التدقيق والمراجعة. كما يقدم ما توصلت إليه عمليات التدقيق والمراجعة من نتائج للإدارة مع وصف فعالية وكفاءة آليات الرقابة. يقدم المشورة العامة والمتخصصة بشأن التدقيق والمراجعة، ويتعاون مع المختصين في الحقول التخصصية ذات الصلة للتوصل إلى نتائج وتحقيق التكامل فيما بينها.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يقود ويدير عمليات التدقيق والمراجعة المعقدة وبرامج أنشطة تدقيق الحسابات. يكتسب خبرات متخصصة مناسبة ويديرها ليسهم بتقديم معارف وخبرات فنية شديدة التخصص ويضع السياسات والمعايير والمبادئ التوجيهية بالمؤسسة لتوجيه مسار عمليات التدقيق والمراجعة. يعمل على ضمان الحياد وعدم الانحياز في عملية التدقيق والمراجعة ويحدد مناطق الخطورة ويحدد برامج التدقيق والمراجعة المستخدمة. يعمل على أن تكون التغطية الخاصة بعملية التدقيق والمراجعة كافية لتقديم ضمانات لتحقيق الكفاءة والتكامل بالمؤسسة. يعتمد إصدار التقارير الرسمية للإدارة حول مدى فاعلية وكفاءة آليات الرقابة.

المستوى 7

المستوى السابع - يضع الاستراتيجية، يلهم، يحشد: السمات الجوهرية للمستوى: يعمل على أعلى مستوى مؤسسي، ويحدد الرؤية والاستراتيجية الشاملة للمؤسسة، ويتحمل المسؤولية عن النجاح الشامل.

يقوم بتوجيه عملية التعريف بوظيفة التدقيق والمراجعة في المؤسسة وتطبيقها ويشرف على عملية تعريف أصحاب المصلحة بها. يحدد استراتيجية معينة لإجراء عملية التدقيق والمراجعة، ويخطط دورات التدقيق والمراجعة ويضمن التغطية المناسبة لجميع أنحاء المؤسسة. يعمل على أن تضيف وظيفة التدقيق والمراجعة قيمة للمؤسسة. كما يتواصل مع أصحاب المصلحة لضمان أن تغطية عملية التدقيق والمراجعة تغطية ذات صلة ومفهومة. يوجه باستخدام عملية تحليل المخاطر لتحديد مجالات المراجعة. يعمل على توفر الموارد اللازمة للوفاء بالاشتراطات المؤسسية المطلوبة في عمليات التدقيق والمراجعة. يتقدم بتقارير إلى أعلى مستوى بشأن النتائج والصوابية والتوصيات لتحسين نشاط التدقيق والمراجعة.

إدارة الجودة QUMG

يقوم بصياغة وتشغيل إطار إداري للعمليات وممارسات العمل لتحقيق أهداف الجودة الخاصة بالمؤسسة.

ملاحظات إرشادية:

تتضمن إدارة الجودة صياغة وتشغيل إطار إداري للعمليات وممارسات العمل لتحقيق أهداف الجودة في المؤسسة.

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

▪ إنشاء نظام لإدارة الجودة وتعزيز ثقافة الجودة

▪ تطوير معايير الجودة وإجراءات الجودة والعمل بها

▪ تطبيق آليات لمراقبة وتحسين جودة أي منى من مناحي أي من الوظائف، أو العمليات، أو المنتجات، أو الخدمات، أو البيانات.

▪ تقديم المشورة بشأن تطبيق آليات إدارة الجودة المناسبة.

▪ تحقيق الامتثال للمعايير الوطنية والدولية والسياسات الداخلية والحفاظ عليه.

▪ وضع وتطبيق مقاييس للجودة ومؤشرات رئيسية للأداء (KPIs)

▪ تيسير تطبيق مبادرات التحسين المستمر

▪ دمج ممارسات إدارة الجودة مع أنظمة الإدارة الأخرى (على سبيل المثال، الأنظمة الخاصة بالبيئة والصحة والسلامة).

عادة ما تتصل المعايير الداخلية أو الخارجية بمجالات نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر الجودة والخدمة والاستدامة والأمن.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد في مهام إدارة الجودة تحت الإشراف الروتيني. يدعم تطوير معايير الجودة وتطبيقها وتوزيعها. يساعد في توثيق وتتبع التحديثات الخاصة بعمليات إدارة الجودة ومعاييرها.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يستخدم الأساليب المناسبة وأسلوباً منهجياً في تطوير معايير الجودة والمعايير البيئية وتطبيقها وضبطها وتعميمها. يضطلع بإدخال التغييرات الفنية على معايير الجودة ويضبط عمليات تحديثها وتعميمها. يقوم بتعميم المعايير الجديدة والمنقحة.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يساعد في تطوير ممارسات جديدة أو محسنة وعمليات أو معايير مؤسسية جديدة أو محسنة، ويساعد المشاريع، أو الوظائف، أو الفرق في تخطيط إدارة الجودة في مجال اختصاصهم. يعمل على تيسير إدخال تحسينات محددة إلى نظام الجودة أو الخدمات.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يعمل على تطبيق الممارسات الصحيحة في كل من المشاريع والفرق والوظائف واستيفائهم لمستويات الجودة المؤسسية المطلوبة. يقدم المشورة بشأن تطبيق الأساليب والمعايير الصحيحة لإدارة الجودة. يحدد المجالات التي يجب أن تتغير فيها العمليات الحالية بناءً على تحليل نتائج عملية التدقيق والمراجعة. يعمل على تيسير إدخال التحسينات على العمليات من خلال تغيير النهج المستخدمة وممارسات العمل، ويكون ذلك عادةً باستخدام نماذج معترف بها. يتولى مسؤولية ضبط عمليات تحديث وتعميم المعايير المؤسسية.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يحقق الامتثال والالتزام بالمعايير الوطنية والدولية حيثما يكون ذلك مناسباً. يرتب مجالات تحسين الجودة من حيث الأولوية في ضوء الاستراتيجية، وأهداف المؤسسة، ونتائج التدقيق الداخلي والخارجي. يدفع نحو تطبيق الأساليب المناسبة لإدارة الجودة في هذه المجالات. يشرع في إدخال التحسينات على العمليات من خلال تغيير النهج وممارسات العمل، ويكون ذلك عادةً باستخدام نماذج معترف بها. يحدد الإجراءات التصحيحية المنهجية ويخطط لها لتقليل الأخطاء وتحسين جودة الأنظمة والخدمات.

المستوى 7

المستوى السابع - يضع الاستراتيجية، يلهم، يحشد: السمات الجوهرية للمستوى: يعمل على أعلى مستوى مؤسسي، ويحدد الرؤية والاستراتيجية الشاملة للمؤسسة، ويتحمل المسؤولية عن النجاح الشامل.

يضع استراتيجية الجودة ويضمن التزام القيادة التنفيذية بها. يضع سياسات لها تعتمدها وتصدق عليها إدارة المؤسسة. يضمن توافر التقنية والإجراءات والموارد الملائمة لدعم نظام الجودة. يضع الخطط ويراقب أداء نظام إدارة الجودة، ومدى الالتزام بالجدول الزمني الداخلي لتدقيق الجودة. يقف على مدى تلبية سياسات ونظم الجودة لاحتياجات المؤسسة ويعيد النظر فيها عند الضرورة.

ضمان الجودة QUAS

ضمان تحقيق أهداف الجودة الخاصة بالمؤسسة عبر عمليات التقييم والمراجعة الدورية المستمرة.

ملاحظات إرشادية:

يبث ضمان الجودة الثقة في قلوب أصحاب المصلحة داخل وخارج المؤسسة بأن اشتراطات الجودة سيتم الوفاء بها. ييبث ضمان الجودة الثقة في قلوب أصحاب المصلحة داخل وخارج المؤسسة بأن اشتراطات الجودة سوف يتم الوفاء بها. وقد يتعلق ضمن الجودة بأي مجال يتم فيه تطبيق معايير الجودة، بما في ذلك المنتجات والبيانات والخدمات وإجراءات الأعمال. قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- التخطيط وإجراء تقييمات الجودة والتدقيق على الجودة
- مراجعة العمليات والمنتجات والخدمات وفقاً لمعايير الجودة المحددة
- تحديد مشكلات الجودة وعدم المطابقة والإبلاغ عنها
- تقديم توصيات بالإجراءات التصحيحية والتحسينات المطلوبة
- التحقق من تنفيذ الإجراءات التصحيحية وفعاليتها
- تعزيز مستوى التوعية بالجودة في أرجاء المؤسسة.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد في تنفيذ مهام ضمان الجودة تحت الإشراف الروتيني. يدعم جمع البيانات والأدلة المتعلقة بضمان الجودة. يساعد في مراجعة السجلات لضمان الامتثال لمعايير الجودة. يساعد في تحديد مشكلات الجودة والتناقضات والإبلاغ عنها.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يساهم في جمع الأدلة وإجراء عمليات التدقيق أو المراجعة الرسمية للأنشطة. يفحص السجلات بحثاً عما يفيد بإجراء الاختبارات اللازمة وغيرها من أنشطة ضبط الجودة الأخرى، ويقف على مدى الامتثال للتوجيهات والمعايير والإجراءات المؤسسية. يرصد أوجه عدم الامتثال وعدم المطابقة والأحداث الغير عادية.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يخطط وينظم ويجري عمليات التقييم ويقرر إذا ما كان قد تم تطبيق عمليات ضبط الجودة الصحيحة أم لا. يجري عمليات تقييم أو مراجعات رسمية لمجالات أو موردين أو أجزاء محددة من سلسلة التوريد. يرتب السجلات ويجمعها ويفحصها، ويقوم بتحليل الأدلة ويعد تقارير الامتثال الرسمية أو يشارك في إعدادها. يحدد المخاطر المرتبطة بالنتائج التي تم التوصل إليها وحالات عدم الامتثال ويقترح إجراءات تصحيحية لمواجهتها. يقدم النصح والإرشاد فيما يخص استخدام المعايير المؤسسية.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يصمم وينظم ويجري عمليات المراجعة والتقييم الرسمية لمجالات العمل المعقدة، والمجالات التي تنطوي على وظائف متعددة، وسلسلة الإمدادات كلها. يقوم بتقييم وتقدير وتحديد النقاط التي لا يتم فيها الامتثال لمعايير المؤسسة ويحدد الأسباب الكامنة وراء هذا. يعد تقارير حول النتائج التي تم التوصل إليها في عمليات التقييم والمخاطر المرتبطة بها، ويعمل على تحديد المسؤولين الحقيقيين عن القيام بالإجراءات التصحيحية. يرصد الفرص السانحة لتحسين آليات الرقابة المؤسسية ويشرف على أنشطة ضمان الجودة التي يقوم بها آخرون ويقدم المشورة والخبرة لدعم أنشطة ضمان الجودة.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يقود ويطور ويتولى مسؤولية النهج المؤسسي والالتزام المؤسسي بمعايير ضمان الجودة، كما يضمن قوة وموثوقية عمليات وأنشطة ضمان الجودة وتصميمها بما يحقق أهداف المؤسسة في مجال الجودة. يصمم أنشطة ضمان الجودة المؤسسية ويوفر الموارد اللازمة لها باستخدام الموارد الداخلية أو الخارجية. يدرس الآثار المترتبة على التقنيات والنهج والتوجهات والنظم/ اللوائح والتشريعات الناشئة. يراقب أنشطة ضمان الجودة ومستويات الامتثال وفرص التحسين ويعد تقارير عنها.

الاستشارات CNSL

تقديم المشورة والتوصيات القائمة على الخبرة والتجربة لتلبية احتياجات العملاء.

ملاحظات إرشادية:

قد تركز الاستشارات على مجال موضوعي محدد، أو تشمل مجموعة واسعة من القضايا التجارية الاستراتيجية. وقد تشمل أيضاً الدعم لتنفيذ الحلول المتفق عليها.

تتضمن الأنشطة- على سبيل المثال لا الحصر:

- قيادة وإدارة ممارسة استشارية
- قيادة وإدارة الفرق الاستشارية و/ أو المهام الاستشارية.
- أداء مهام استشارية.
- التعامل مع العملاء وإقامة صلات معهم
- إبرام وإدارة اتفاقيات أو عقود الاستشارات
- الإشراف على نمو وتطوير إحدى ممارسات الاستشارات
- إدارة العروض والمبيعات وإدارة الحسابات ضمن إحدى ممارسات الاستشارات.

تتطلب مهارة الاستشارات الواردة في إطار SFIA على تقديم الاستشارات بوصفها جزءاً من الاتفاقات المتعلقة بالاستشارات الرسمية أو غير الرسمية.

تتم تغطية النواحي العامة أو التوجيه أو حل المشكلات المتعلقة بمسؤوليات الفرد من خلال السمات العامة الواردة في إطار SFIA وأوصاف المهارات المهنية المحددة في إطار SFIA والتي تتضمن تقديم المشورة والتوجيه.

المستوى 4

المستوى الرابع- يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يتحمل المسؤولية عن عناصر محددة في إحدى الاتفاقيات الاستشارية ضمن نطاق محدد. يتعاون مع العملاء كجزء من تعاقبات استشارية رسمية أو غير رسمية. يفهم متطلبات العميل من خلال جمع البيانات وإجراء التحليلات. يضمن فهم الحلول المقترحة بشكل صحيح وتطبيقها بشكل فعال. يدعم المشاركة الاستشارية الأوسع من خلال المساهمة بالرؤى والمساعدة في حل المشكلات، ضمن حدود المسؤولية المحددة على الدوام.

المستوى 5

المستوى الخامس- يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يتحمل المسؤولية الكاملة عن فهم متطلبات العميل بما في ذلك جمع البيانات وتحليلها وحل المشكلات. يدير نطاق وتسليم المشاركات الاستشارية لتحقيق الأهداف المتفق عليها. يحدد الخيارات وقيمها ويوصي بها. يتعاون مع مجموعات أصحاب المصلحة وبسهولة، كجزء من اتفاقيات الاستشارات الرسمية أو غير الرسمية. يسعى إلى تلبية احتياجات العميل بشكل كامل وتنفيذ الحلول إذا لزم الأمر. يعزز قدرات وفعالية العملاء من خلال ضمان فهم الحلول المقترحة بشكل كامل واستغلالها بشكل مناسب.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يقود ويدير تقديم خدمات الاستشارات و/أو فريق من المستشارين. يقدم النصح والإرشاد القائمين على الخبرة في مجالات خبرته الخاصة لكل من المستشارين والعملاء. يتواصل مع العملاء على المستوى الاستراتيجي، ويبرم اتفاقيات أو عقود استشارية ويحافظ على علاقات طويلة الأمد. يدير عملية إتمام التعاقدات، مع ضمان توافقها الاستراتيجي مع احتياجات العملاء، ويشرف على الانتقال من تقديم الاستشارات إلى التبنى التشغيلي. يشرف على تطوير وتقديم خدمات الاستشارات ضمن الإطار الاستراتيجي المتفق عليه.

المستوى 7

المستوى السابع - يضع الاستراتيجية، يلهم، يحشد: السمات الجوهرية للمستوى: يعمل على أعلى مستوى مؤسسي، ويحدد الرؤية والاستراتيجية الشاملة للمؤسسة، ويتحمل المسؤولية عن النجاح الشامل.

يدير التوجه الاستراتيجي وعمليات ممارسة الاستشارات الهامة. يتواصل مع أصحاب المصلحة الرئيسيين على أعلى المستويات لضمان تحقيق خدمات الاستشارات لنتائج استراتيجية. يدير علاقات العملاء بوجه عام، وتطوير شراكات الاستشارات طويلة الأجل، والوفاء بمعايير مرتفعة في تقديم الخدمات والممارسات الأخلاقية. يشرف على تطوير الممارسات، وعلى العروض، والمبيعات، وإدارة الحسابات، وتقديم خدمات الاستشارات في جوانب متنوعة.

الاستشارات المتخصصة TECH

تقديم المشورة والتوجيهات الموثوقة والمهنية في أحد المجالات المتخصصة.

ملاحظات إرشادية:

تتطلب هذه المهارة تطوير واستخدام المعرفة المتخصصة لتقديم المشورة والتوجيه الموثوق، وهو ما يختلف عن التوجيه العام أو استكشاف الأخطاء وإصلاحها.

تعني النصيحة المهنية تقديم توصيات وإرشادات وحلول موضوعية قائمة على الخبرة وترتكز على الأدلة للتصدي لتحديات بعينها أو اغتنام فرص محددة، استناداً إلى معرفة المستشار ومهاراته وخبرته المتعمقة.

قد تغطي الخبرة جانباً معيناً من تكنولوجيا المعلومات أو الاتصالات، أو الممارسات الرقمية، أو المنهجيات، أو مجالات التطبيق، ويمكن أن تمتد لتشمل تطبيق المعارف المستمدة من تخصصات أخرى مثل المجالات القانونية، أو المالية، أو مجال العلاقات العامة، أو الأخلاقيات، أو الموارد البشرية، على الموضوعات المتعلقة بالتكنولوجيا.

تتضمن الأنشطة- على سبيل المثال لا الحصر:

- البحث والتحليل لمواكبة أحدث التطورات في المجال المتخصص
- تقديم المشورة والتوصيات المتخصصة في موضوع ما بناءً على الفهم الشامل له
- التعاون مع غيره من المتخصصين لضمان تقديم المشورة شاملة ومحكمة
- توصيل المعلومات المعقدة بوضوح إلى غير الخبراء
- إنشاء المبادئ التوجيهية والمعايير والممارسات الموصى بها المتعلقة بالمجال التخصصي
- توفير الإرشاد والتوجيه لدعم تطوير المعرفة المتخصصة داخل المؤسسة.

المستوى 4

المستوى الرابع- يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يقدم نصائح مفصلة ومحددة لدعم وضع خطط المؤسسة وعملياتها، وعادة ما تكون مرتبطة بمجال المسؤولية المباشر. يحافظ بدأً على مستوى المعرفة المعترف بها في تخصص واحد أو أكثر يمكن تحديده. يدرك ويحدد حدود معرفته المتخصصة. حيثما كان ذلك مناسباً، يتعاون مع غيره من المتخصصين لضمان أن تكون المشورة المقدمة سليمة مهنيًا وتتناسب مع احتياجات المؤسسة.

المستوى 5

المستوى الخامس- يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يقدم المشورة المهنية التي توجه القيادة التشغيلية وتؤثر على ترجمة الاستراتيجية إلى عمليات في مجال تخصصها. يشرف على تقديم المشورة المتخصصة من قبل الآخرين. يجمع الخبرات من مصادر متعددة، بما في ذلك خبراء من خارج المؤسسة، لتقديم المشورة المحكّمة والسليمة مهنيًا لتحقيق المزيد من الأهداف المؤسسية. يدعم ويعزز تطوير وتبادل المعرفة المتخصصة داخل المؤسسة.

المستوى 6

المستوى السادس- يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يقود ويشجع تطوير وتطبيق المعرفة المتخصصة في جميع أنحاء المؤسسة، ويقدم المشورة المهنية التي تشكل الاتجاه والقرارات رفيعة المستوى. يحافظ على شبكة من الخبراء المعترف بهم (داخل و/أو خارج المؤسسة) الذين يمكنهم تقديم المشورة المتخصصة في المجالات ذات الصلة. يؤثر بشكل فعال على تخطيط التطوير المهني عبر جزء كبير من المؤسسة لتعزيز تطوير الخبرة المناسبة وتوفير المشورة المهنية عالية الجودة.

الامتثال لتشريعات المعلومات والبيانات PEDP

تنفيذ وتعزيز الامتثال لتشريعات إدارة المعلومات والبيانات.

ملاحظات إرشادية:

- يضم التشريع الذي ينظم حيازة البيانات الشخصية واستخدامها والكشف عنها.
- قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:
 - تقديم مشورة خبير بشأن السياسات والإجراءات والحوكمة
 - تصميم منتجات وخدمات ونظم تحافظ على الخصوصية، تحترم خصوصية العميل وتقوم على مبدأ حماية البيانات
 - إجراء تقييم للأثار، كما يحدد المخاطر مع تمكين الاستخدام الحثيث للبيانات والتصدي للمشكلات الخاصة بالمنتجات والخدمات.
 - الاستجابة للحوادث
 - يتابع المستجدات التشريعية
 - إنشاء نماذج وأطر إدارة المخاطر
- يعمل مع خبراء متخصصين في مجالات نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر المجال القانوني ومجال العلاقات العامة والتعلم والتطوير والإمدادات والأمن وإدارة البيانات وهندسة الهياكل.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يدعم تنفيذ السياسات والمعايير والمبادئ التوجيهية المتعلقة بتشريعات المعلومات والبيانات ومتطلبات الامتثال. يراقب تنفيذ الضوابط الفعالة للتفويض الداخلي والتدقيق والرقابة المتعلقة بإدارة المعلومات. يقدم تقارير عن الحالة الموحدة لضوابط المعلومات للاسترشاد بها في عملية اتخاذ القرارات بنجاح. يحدد المخاطر التي تكتنف استخدام المعلومات والبيانات الخاضعة لتشريعات محددة. يوصي بإجراءات تصحيحية حسب الحاجة.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يساهم في وضع السياسات والمعايير والإرشادات الخاصة بالامتثال للمعلومات والبيانات. يقدم المشورة الموثوقة بشأن تنفيذ ضوابط الامتثال فيما يتصل بالمنتجات والخدمات والأنظمة. يحقق في الخروقات ويوصي بإجراءات لتحسين عمليات الضبط والرقابة. يحتفظ بلانحة من البيانات التشريعية، ويجري تقييمات المخاطر ويحدد التغييرات الضرورية. يضمن التعامل مع الطلبات والشكاوى الرسمية وفقاً للإجراءات. يعد التقارير ويقدمها إلى السلطات المعنية، ويضمن تلبية جميع متطلبات الامتثال.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساعلة في المجالات الرئيسية.

تطوير استراتيجيات الامتثال لتشريعات المعلومات والبيانات. التأكد من اتفاق سياسة ومعايير الامتثال لتشريعات المعلومات والبيانات مع الغرض المنشود منها، ومن حداتها وتنفيذها بشكل صحيح. العمل كجهة اتصال للمؤسسة مع السلطات التنظيمية. العمل كمحور لتشريعات المعلومات والبيانات بالمؤسسة، والعمل مع المتخصصين لتقديم المشورة والتوجيه الموثوق.

الأساليب والأدوات METL

يقود عملية اعتماد وإدارة وتحسين الأساليب والأدوات، وضمان الاستخدام الفعال لها ومواءمتها لتتفق مع الأهداف المؤسسية.

ملاحظات إرشادية:

هناك طائفة واسعة من الأساليب والأدوات التي تدعم مجالات نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر التخطيط والتطوير والاختبار والتشغيل والإدارة وصيانة الأنظمة.

لا يركز هذا النهج على ضمان توافر هذه الأساليب والأدوات فحسب، بل وإدارتها وصقلها وتطبيقها بشكل مناسب في جميع أنحاء المؤسسة لتعزيز مستوى الكفاءة والجودة والامتثال.

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- تقييم واختيار وتطبيق الأساليب والأدوات.
- الإشراف على الأساليب والأدوات لتمكين استخدامها الفعال من قبل الآخرين.
- قياس وتصميم وتحسين وأتمة استخدام الأساليب والأدوات.
- إنشاء الوثائق وأدلة المستخدم للطرق والأدوات والاحتفاظ بها.
- توفير التوجيه والدعم والتدريب لتبني الأساليب والأدوات الجديدة.
- تقييم فعالية الأساليب والأدوات المطبقة.
- البقاء على اطلاع على آخر المستجدات بالمجال فيما يتصل بالأساليب والأدوات.
- موازنة الأساليب والأدوات مع المعايير المؤسسية والممارسات الجيدة.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

توفير الدعم الروتيني باستخدام المبادئ التوجيهية المتفق عليها بشأن استخدام الأساليب والأدوات المتعارف عليها. المساعدة في تكوين وصيانة الأساليب والأدوات تحت الإشراف الروتيني. دعم إنشاء وتحديث نظام التوثيق الخاص بالأساليب والأدوات.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يوفر الدعم بشأن استخدام الأساليب والأدوات القائمة. يقوم بتكوين الأساليب والأدوات وصيانتها ضمن سياق معروف. يقوم بإنشاء وتحديث نظام توثيق للأساليب والأدوات. يحدد المشكلات الأساسية المتعلقة باستخدام الأدوات ويحلها.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يتواصل مع أصحاب المصلحة لفهم المتطلبات ويوصي بالحلول المناسبة. يقدم النصيحة والإرشاد لدعم تبني الأساليب والأدوات والالتزام بالسياسات والمعايير. يصمم العمليات لتلبية احتياجات محددة مع ضمان توافقها مع المعايير المعمول بها واستنادها إلى تقييمات الأساليب والأدوات. يراجع ويحسن استخدام وتطبيق الأساليب والأدوات.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

تقديم المشورة والقيادة الموثوقة لتعزيز تبني الأساليب والأدوات والالتزام بالسياسات والمعايير. تقييم واختيار الأساليب والأدوات المناسبة بما يتماشى مع السياسات والمعايير المتفق عليها. المساهمة في وضع سياسات المؤسسة ومعاييرها ومبادئها التوجيهية الخاصة بالأساليب والأدوات. تطبيق الأساليب والأدوات على مستوى البرنامج والمشروع والفريق بما في ذلك الاختيار والتخصيص بما يتماشى مع المعايير المتفق عليها. إدارة مراجعات مزايا وقيمة الأساليب والأدوات. تحديد التحسينات التي تدعم الأهداف المؤسسية الأوسع نطاقاً والتوصية بها.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يطور السياسات المؤسسية والمعايير والإرشادات الخاصة بالأساليب والأدوات. يحدد الاتجاه ويقود الجهود نحو إدخال الآليات والمنهجيات والأدوات واستخدامها لتلبية متطلبات العمل. يقود جهود تطوير القدرات المؤسسية من حيث الأساليب والأدوات لضمان التبنى المستمر للسياسات والمعايير والالتزام بها. يضمن التزام المؤسسة وتوافر مواردها المتعلقة بالأساليب والأدوات. يقود التحسين المستمر والابتكار فيما يتصل بالأساليب والأدوات.

إدارة المحفظة POMG

وضع إطار للإدارة وتطبيقه لتحديد وتحقيق مجموعة من البرامج والمشاريع و/ أو الخدمات القائمة.

ملاحظات إرشادية:

تتضمن الأنشطة- على سبيل المثال لا الحصر:

- موازنة الاستثمار مع الاستراتيجيات والأهداف الخاصة بالأعمال
- ضمان توجيه أطر الحوكمة لعمليات تقييم الاستثمار الاستراتيجي واتخاذ القرار
- تقييم التكاليف والمخاطر وأنماط الاعتماد المتبادل والتأثير على أنشطة العمل القائمة
- يحدد المشكلات التي تواجه هياكل المحافظ والتكلفة والمخاطر وأنماط الاعتماد المتبادل والتأثير على أنشطة العمل القائمة والمزايا الاستراتيجية المرجو تحقيقها.
- تطبيق ممارسات إدارة المحفظة التي تدعم العمل بشكل متكرر/ بمنهج Agile
- القياس والتقييم الموضوعي للتغيرات المحتملة والفوائد المرجو تحقيقها.
- ترتيب استخدام الموارد والتغيرات المزمع إحداثها حسب الأولوية.
- المراجعة الدورية للمحافظ
- إدارة قنوات تقديم الخدمة (المقترحة أو قيد الإنشاء) وقائمة الخدمات (القائمة أو المتاحة للنشر) والخدمات المتوقعة.

المستوى 5

المستوى الخامس- يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يضمن التزام قادة البرامج/المشاريع و/أو مالكي الخدمة بالأطر المتفق عليها لإدارة المحفظة وحوكمتها. يشرح نوعية المعلومات المطلوبة ويكفل قيامهم بتقديم هذه المعلومات ملتزمين بالجدول الزمني ومستوى الدقة المتفق عليها. يقوم بإعداد التقارير عندما يقتضي الأمر حول حوكمة المحفظة، ويضمنها التوصيات الخاصة بالتغييرات اللازم إدخالها على المحفظة.

المستوى 6

المستوى السادس- يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات ريفية المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يتعاون مع كبار المديرين ويؤثر عليهم لضمان تحقيق المحفظة لأهداف العمل المتفق عليها. يقود عملية تحديد وتخطيط وجدولة ومراقبة أنشطة المحفظة، وضمان توافرها مع معايير الحوكمة. يضمن مساهمة كل مكون من مكونات المحفظة في الأهداف العامة. يحدد ويعالج القضايا المتعلقة بالمحفظة، ويوصي بالإجراءات التصحيحية ويراقبها. يجمع ويلخص الإجراءات التي تمت على المحفظة، ويقدم تقارير عن وضعها ويضمن امتثالها لأطر الحوكمة.

المستوى 7

المستوى السابع- يضع الاستراتيجية، يلهم، يحشد: السمات الجوهرية للمستوى: يعمل على أعلى مستوى مؤسسي، ويحدد الرؤية والاستراتيجية الشاملة للمؤسسة، ويتحمل المسؤولية عن النجاح الشامل.

يعتمد هيكل المحافظ ويتولى موائمتها مع استراتيجية وأهداف العمل والفرص الناشئة. يقود عملية صياغة إطار عمل لإدارة محفظة المؤسسة وتنفيذه ومراجعته. يضع معايير لترتيب الموارد والتغييرات المزمع تنفيذها من حيث الأولوية. يوصى باتخاذ إجراءات تصحيحية وينفذها من خلال إشراك الإدارة العليا والتأثير عليها. يقود أعمال المراقبة والمراجعة المستمرة للمحفظة من حيث تأثيرها على أنشطة العمل الحالية والمزايا الاستراتيجية التي سيتم تحقيقها. يتولى تطبيق الترتيبات الخاصة بحوكمة المحفظة وإعداد تقارير محكمة بشأنها.

إدارة البرامج PGMG

تحديد عدد من المشاريع والأنشطة المتصلة ببعضها البعض ووضع خطط لها والتنسيق فيما بينها لدعم استراتيجيات وأهداف عمل محددة.

ملاحظات إرشادية:

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- إدارة علاقات الاعتماد المتبادل لدعم استراتيجيات وأهداف محددة للعمل.
- امتلاك رؤية استراتيجية تجاه مجموعة المشروعات
- تقديم إطار لتنفيذ مبادرات العمل أو إحداث تغيير على نطاق واسع
- تطبيق ممارسات إدارة البرامج لدعم العمل بشكل متكرر/ بمنهج Agile
- ضمان التزام أنشطة البرنامج بمعايير الحوكمة المؤسسية وممارساتها
- فهم وامتلاك رؤية لنواتج البرنامج والمزايا المرتبطة به، والتعريف بهذه الرؤية.
- الموافقة على متطلبات العمل وترجمة المتطلبات إلى خطط تشغيلية
- تحديد ومراقبة ومراجعة نطاق البرنامج وتكاليفه وجدوله ومزاياه المتوقعة.
- جدولة موارد البرنامج وأنماط الاعتماد المتبادل ومخاطر البرامج.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساعدة في المجالات الرئيسية.

يخطط ويوجه وينسق الأنشطة لإدارة وتنفيذ برنامج بدءاً من إنطلاقه، وحتى الانتقال النهائي إلى الإدارة التشغيلية المعتادة. يخطط ويضع جداول زمنية ويراقب ويقدم تقارير عن الأنشطة المتعلقة بالبرنامج. ينشئ ويحافظ على أطر حوكمة وإدارة مخاطر مناسبة وفعالة. يضمن وجود سياسات شاملة للإبلاغ والاتصال واتباعها. يقوم بالتوعية بالتطورات الفنية الحالية التي قد توفر فرصاً للبرامج. يضمن إدارة البرامج بما يحقق مزايا الأعمال المتفق عليها ضمن الأطر الزمنية المتفق عليها.

المستوى 7

المستوى السابع - يضع الاستراتيجية، يلهم، يحشد: السمات الجوهرية للمستوى: يعمل على أعلى مستوى مؤسسي، ويحدد الرؤية والاستراتيجية الشاملة للمؤسسة، ويتحمل المسؤولية عن النجاح الشامل.

يحدد الاستراتيجية المؤسسية التي تحكم إدارة البرامج، بما في ذلك تطبيق المنهجيات المناسبة. يخطط ويوجه وينسق الأنشطة لإدارة وتنفيذ البرامج المعقدة من البداية إلى التكامل الكامل مع الإدارة التشغيلية المعتادة. يوائم أهداف البرنامج مع أهداف العمل ويأذن بالمشاريع والأنشطة ذات الصلة. يخطط ويضع الجداول الزمنية ويراقب ويقدم التقارير عن أنشطة البرنامج، مدعوماً باستراتيجيات الإبلاغ والاتصال الشاملة. يضمن وجود أطر الحوكمة وإدارة المخاطر لدعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية وتنفيذ البرنامج.

إدارة المشاريع PRMG

تحقيق نتائج المشروع المتفق عليها من خلال موازنة تقنيات الإدارة المناسبة والتعاون والقيادة والحوكمة مع سياقات المشروع والمؤسسة المحددة.

ملاحظات إرشادية:

تتطلب هذه المهارة على كل آليات ودورات حياة إدارة المشاريع التي يمكن تمثيلها بمتواليّة تبدأ من النهج التنبؤية (القائمة على خطط) إلى النهج التوافقية (التكرارية/ بمنهج Agile).

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- اختيار الآليات والنماذج الخاصة بدورة الحياة وفقاً لسياق المشروع
- ضمان توافق أنشطة المشروع مع أطر الحوكمة والمعايير المؤسسية
- إقامة هياكل للفرق وبيئة عمل تعاونية
- التواصل مع أصحاب المصلحة والتمتع بدراية حول احتياجات العمل وأولوياته
- استخدام آليات مرئية لتتبع المشروع وإعداد تقارير عنه
- التأطير الزمني وعمليات التسليم التتابعية
- تحديد الأعمال قيد التسليم والمراحل الرئيسية والأعمال الملحقه
- تطبيق عمليات الرقابة على التغيير وإدارة المخاطر
- الحصول على الموارد والمهارات الضرورية
- اعتماد القيود على التكاليف والجدول الزمني والجودة ونطاق العمل.
- استعراض التجارب والتعلم من المشاريع الحالية والسابقة
- العمل على إنهاء المشاريع ومراجعتها بشكل رسمي.

من المفيد فهم حجم المشروع ودرجة تعقيده عند استخدام مهارة إدارة المشاريع. تتضمن العوامل المعتادة التي تؤثر على درجة تعقيد المشروع مدى تعقيد عملية تدبير الموارد، ونطاق التأثير المؤسسي، واستخدام التقنيات الحديثة، وعدد أنماط الاعتمادية، ومدى استقرار الاحتياجات، والتداعيات والمخاطر على الأعمال.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يحدد ويوثق وينفذ المشاريع الصغيرة أو المشاريع الفرعية. يعمل بشكل مستقل أو مع فريق صغير، ويشارك بنشاط في جميع مراحل المشروع. يطبق أساليب وأدوات إدارة المشاريع المناسبة. يحدد ويقيم ويدير المخاطر بشكل فعال. يعد خطط مشروع واقعية (بما في ذلك الخطط الخاصة بالنطاق والجدول الزمني والجودة والمخاطر والاتصال)، مع العمل على إشراك أصحاب المصلحة والتوافق مع معايير الحوكمة المؤسسية. يتتبع الأنشطة في ضوء الجدول المقرر للمشروع، ويدير مشاركة أصحاب المصلحة حسب الاقتضاء. يراقب التكاليف والتوقيتات والجودة والموارد المستخدمة، ويتخذ إجراءً إذا ما تجاوزت الحدود المسموح بها.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يتحمل المسؤولية الكاملة عن تعريف المشاريع متوسطة الحجم ونهجها وتسهيلها وإكمالها بشكل مرضي. يوفر قيادة فعالة لفريق المشروع، ويتبنى أساليب وأدوات إدارة مشاريع مناسبة. يدير عمليات الرقابة على التغيير ويقيم المخاطر، بما يضمن توافق المشاريع مع أطر الحوكمة وأولويات العمل. يتواصل بانتظام مع أصحاب المصلحة، ويضمن التزام مخرجات المشروع بالمعايير والميزانيات والجدول الزمني المتفق عليها. يعمل على إجراء مراجعات لجودة المشروع والمنتج في التوقيتات المحددة ووفقاً للإجراءات المتبعة. يراقب بشكل استباقي مقاييس الأداء، وينفذ الإجراءات الوقائية والتصحيحية حسب الحاجة.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يتحمل المسؤولية الكاملة عن تعريف وتوثيق وإتمام المشاريع المعقدة بنجاح. يتبنى ويكيف أساليب وأدوات إدارة المشاريع المناسبة لاحتياجات المشروع. يكفل نجاح عمليات الرقابة والضبط للموارد والميزانيات والجدول الزمنية. يدمج إدارة المخاطر القوية ضمن أطر الحوكمة لمواءمة القرارات مع مدى استعداد المؤسسة للمجازفة والمعايير المؤسسية. يدير توقعات أصحاب المصلحة الرئيسيين، ويضمن أن جميع الأنشطة تتوافق مع أهداف المؤسسة، وتحقق النتائج المتفق عليها وتقدم قيمة أعمال.

المستوى 7

المستوى السابع - يضع الاستراتيجية، يلهم، يحشد: السمات الجوهرية للمستوى: يعمل على أعلى مستوى مؤسسي، ويحدد الرؤية والاستراتيجية الشاملة للمؤسسة، ويتحمل المسؤولية عن النجاح الشامل.

يحدد الاستراتيجية المؤسسية التي تحكم اتجاه ومسار إدارة المشاريع، وضمان توافق المشاريع مع الأهداف الاستراتيجية وأطر الحوكمة. يعتمد إدارة المشاريع واسعة النطاق. يقود جهود تخطيط المشاريع، والجدولة، والرقابة على الأنشطة وإعداد التقارير عنها في المشاريع الاستراتيجية عالية التأثير وعالية المخاطر. يشرف على اختيار وتطبيق منهجيات المشروع. يوجه نهج إدارة المخاطر في المشاريع، ويكفل إدارة المخاطر والقضايا بما يتماشى مع السياسات المؤسسية. يعمل على أن تحقق المشاريع الفوائد المنشودة وتساهم في تحقيق الأهداف طويلة الأجل.

دعم المحافظ والبرامج والمشاريع PROF

تقديم الدعم والإرشاد بشأن عمليات إدارة الحافظة والبرنامج والمشروع، والإجراءات والأدوات والآليات التي تنطوي عليها.

ملاحظات إرشادية:

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- دعم تعريف المحافظ والبرامج والمشاريع
- غرس وتطبيق ممارسات عمل جديدة أو مختلفة في الحافظة
- إدارة المعدل الذي تُدشن به مشروعات جديدة ليتناسب مع الطاقة الإنتاجية المتاحة لها.
- تقديم المشورة بشأن وضع وإنتاج وتنفيذ خطط الجداول الزمنية، والموارد والتكلفة والاستثناءات الواردة في دراسة الجدوى.
- تقديم المشورة بشأن استخدام أدوات البرمجيات
- رصد التقدم والأداء وإعداد تقارير عنه
- تيسير عقد الاجتماعات والورش الخاصة بالمحافظ/ البرامج/ المشاريع
- تقديم المشورة وتبادل المعارف المتعلقة بالمعايير وكيفية الالتزام بها.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد في إعداد التقارير الخاصة بالمشاريع أو البرامج أو المحافظ. ينشئ ملفات للبرامج والمشاريع من واقع البيانات الفعلية والمتوقعة المقدمة. يعمل تحت إشراف لدعم الاحتياجات الإدارية للفرق العاملة بالمشروع، والمساهمة في أنشطة المشروع المعتادة.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يوفر الدعم الأساسي للمشاريع والبرامج أو المحافظ. يساعد في عمليات التخطيط والجدولة والتتبع وإعداد التقارير باستخدام أدوات وإجراءات إدارة المشاريع المعمول بها. يتبع الحلول الموصى بها لضمان دقة التوثيق والتواصل بشأن تقدم المشروع. يتعاون بشكل وثيق مع فرق العمل بالمشروع وأصحاب المصلحة، ويجمع التحديثات والمعلومات للحفاظ على سجلات المشروع وضمان التوافق مع أهداف المشروع. يشارك في مجالس إدارة المشروع وفرق الضمان واجتماعات مراجعة الجودة عند الضرورة.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يدعم مجالس الرقابة على البرامج أو المشاريع، وفرق ضمان المشاريع، واجتماعات مراجعة الجودة. يتحمل مسؤولية تقديم خدمات الدعم للمشاريع. يستخدم حلول الرقابة على المشاريع للتخطيط والجدولة والتتبع. يقوم بإعداد وتقديم توجيه بشأن برمجيات إدارة المشاريع والإجراءات والعمليات والأدوات والآليات الخاصة بها. يقدم إرشادات أساسية حول عروض المشاريع. قد يقدم وجهات نظر في المشاريع حول مواضيع مثل إدارة المخاطر أو الجودة أو التمويل أو التكوين. يعمل بشكل وثيق مع مجالس المشاريع واجتماعات المراجعة، ويساهم بشكل نشط في إجراء المناقشات واتخاذ القرارات.

المستوى 5

المستوى الخامس- يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يتولى مسؤولية توفير الدعم للمحافظ والبرامج والمشاريع. يقدم المشورة فيما يخص المعايير والإجراءات والطرق والأدوات والآليات المتاحة. يقيم أداء المشروع و/أو البرنامج ويوصي بإدخال تغييرات إذا لزم الأمر. يساهم في إجراء المراجعات وعمليات التدقيق الخاصة بإدارة المشروع والبرنامج لضمان استيفاء المواصفات.

المستوى 6

المستوى السادس- يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يقود جهود تنفيذ وتقديم الخدمات المكتبية الخاصة بحافظة الأعمال والبرامج والمشاريع. يصوغ المناهج/ السياسات ويضع المعايير الخاصة بالدعم المقدم لإدارة المحافظ والبرامج والمشاريع والرقابة عليها. كما يدير الموارد لضمان تقديم الخدمات/ الموارد الفعالة بما يتواءم مع الطلب الحالي والمخطط له. يراجع ويحسن عملية تقديم الخدمات المكتبية لحافظة الأعمال والبرامج والمشاريع.

إدارة التسليم DEMG

ضمان التسليم الناجح للمنتجات والخدمات الجديدة أو المحدثة من خلال القيادة الفعالة والتعاون ضمن دورات التسليم المحددة.

ملاحظات إرشادية:

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- اختيار الفرق وتكليفها وتوجيهها في استخدام نهج التسليم
- تكوين وإدارة فرق التسليم التعاونية، والعمل على تزويدها بالموارد والمهارات اللازمة
- الحفاظ على زخم التسليم من خلال العمليات الفعالة، بما في ذلك الرقابة على مليات التغيير وإدارة المخاطر
- إجراء المراجعات وتسهيل التحسين المستمر ومراقبة الجودة والأداء
- التواصل مع أصحاب المصلحة من المتخصصين وغير المتخصصين، باستخدام التقنيات البصرية لتتبع التقدم المحرز وإعداد تقارير حوله
- إدارة عناصر العمل وتحديد أولوياتها، والتخطيط لعمليات التسليم والتنسيق مع أصحاب المصلحة لمواءمة النتائج مع المحطات الرئيسية
- ضمان الانتهاء والانتقال للمنتجات/الخدمات المقدمة.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يدير التسليم الروتيني للمنتجات أو الخدمات الصغيرة، أو لأجزاء معينة من منتج أو خدمة أكبر. يتبع منهجيات التسليم وأدواته وعمليات الجودة الخاصة به. يراقب مدى التزام الفريق بهذه الممارسات. ينسق عمليات التخطيط الخاصة بالفريق بناءً على الأولويات المحددة لعناصر العمل. يتتبع ويقدم تقارير عن التقدم المحرز في عملية التسليم والمخاطر والإشكاليات التي تكتنفها. يدعم بيئة عمل تعاونية ومنتجة، ويأتي بالسلوكيات المناسبة. يساهم في التحسين المستمر لعمليات التسليم داخل الفريق.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يدير تسليم المنتجات أو الخدمات للمبادرات الصغيرة والمتوسطة الحجم. يطبق منهجيات وأدوات التسليم المناسبة. ينشئ ويقود فرق التسليم، ما يخلق بيئة عمل تعاونية ومنتجة. يدير ترتيب عناصر العمل حسب الأولوية، ويقود عمليات التخطيط التكرارية ويضمن تسليم القيمة بشكل تدريجي على مدار دورة التسليم. يبلغ أصحاب المصلحة بالتقدم المحرز في عملية التسليم والمخاطر والإشكاليات التي تكتنفها. يضمن جودة المنتجات النهائية. يشارك في المراجعات ويساهم في التحسين المستمر لعمليات التسليم في نطاق الفريق أو المبادرة.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يقود تسليم المنتجات أو الخدمات للمبادرات الكبيرة أو المعقدة. كيف مناهج التسليم بناءً على سياق المبادرة ومدى تعقيدها. يوفر القيادة والتوجيه لفرق التسليم المتعددة. يتعاون مع أصحاب المصلحة لمواءمة مستهدفات التسليم مع أهداف العمل. يدير بشكل استباقي المخاطر وأنماط الاعتماد المتبادل والتغيرات التي قد تؤثر على التسليم. يضمن التخصيص الأمثل للموارد والمهارات عبر الفرق المختلفة. يراقب مقاييس التسليم الرئيسية، بما يضمن الشفافية والوضوح. يقود جهود التحسين المستمر لعمليات وممارسات التسليم في جميع أنحاء المؤسسة.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يحدد ويشرف على استراتيجية التسليم للعديد من المنتجات أو الخدمات. يوائم بين استراتيجية التسليم وأهداف المؤسسة واحتياجات العملاء. يضمن التخصيص الناجح للموارد والميزانية. يراقب ويقدم تقارير عن أداء عملية تسليم المنتجات والخدمات، مع ضمان توافقها مع الأهداف المقررة. يحدد المخاطر والمشكلات المنهجية ويخفف من حدتها. يحدد الاتجاه والمعايير لإدارة التسليم عبر المؤسسة بأكملها. يقود جهود خلق ثقافة تركز على التحسين المستمر والتمحور حول العملاء.

تحليل المركز التجاري BUSA

دراسة أوضاع المؤسسات لصياغة توصيات خاصة بإجراءات تحسين الأوضاع.

ملاحظات إرشادية:

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- التخطيط لعملية تحليل المركز التجاري
- تطبيق المنهج الاستقصائي
- التفاعل مع أصحاب المصلحة من ذوي الصلة
- استعراض السياق الاستراتيجي الذي يشمل رؤية المؤسسة ومهمتها وغاياتها واستراتيجيتها وآلياتها وبيئة الأعمال الخارجية
- تحديد المشكلات وتحليل الأسباب الجذرية
- تحديد التغييرات الممكنة لعلاج المشكلات أو استغلال الفرص المتاحة
- الحصول على موافقة على النتائج والتوصيات.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد في التحقيق في مواقف الأعمال للمساعدة في تحديد وتحليل المشاكل والفرص، تحت إشراف روتيني. يساعد في جمع وتنظيم البيانات والمعلومات لدعم التوصيات.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يدرس مواقف مباشرة خاصة بالعمل لرصد وتحليل المشكلات والفرص ويشارك في تقديم توصيات خاصة بالتحسينات اللازمة، ويلتزم بالمعايير والآليات المتفق عليها لدراسة وتحليل وتوثيق مواقف العمل، ويتعامل مع أصحاب المصلحة بموجب التوجيهات الصادرة له.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يدرس الأوضاع التجارية التي تنطوي على قدر من اللبس والتعقيد ويتبنى نظرة شاملة نحو تحديد وتحليل المشكلات والفرص. يساهم في اختيار النهج والآليات المستخدمة في تحليل الوضع التجاري، ويجري تحليلاً للأسباب الجذرية ويصوغ التوصيات الخاصة بالتحسينات ويتعامل مع أصحاب المصلحة التنفيذيين ويتعاون معهم.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يخطط ويدير ويدرس تحليل المركز التجاري في حال وجود درجة عالية من اللبس أو التعقيد، ويقدم المشورة بشأن المنهج والآليات التي يتعين استخدامها لتحليل المركز التجاري. يضمن استخدام نهج شامل في تحديد وتحليل طائفة كبيرة من المشكلات والفرص. يتعامل مع عدد كبير من أصحاب المصلحة، بما فيهم العاملين على مستوى الإدارة من بينهم، ويتعاون معهم. يحصل على موافقات أصحاب المصلحة على النتائج التي تم التوصل إليها والتوصيات المقترحة. يشارك في صياغة المعايير والمبادئ التوجيهية الخاصة بالمؤسسة والمستخدم في تحليل المركز التجاري.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يقود ويقوم بجهود تحليل المركز التجاري عند وجود قدر كبير من اللبس، والتعقيد، وربما آثار مؤسسية ضخمة. يؤكد على ويبرز ضرورة إجراء تحليل شامل للمركز التجاري قبل البدء في تطبيق برنامج التغيير. يشترك مع أصحاب المصلحة على المستوى التنفيذي ويقدم المشورة بشأن مبادرات التغيير الموصى بها، ويصوغ سياسات ومعايير وآليات المؤسسة الخاصة بتحليل المركز التجاري.

تقييم الجدوى FEAS

صياغة وتقييم ووصف خيارات تغيير الأعمال لتحقيق الجدوى المالية والفنية والتجارية والمواعمة مع الاستراتيجية المعمول بها.

ملاحظات إرشادية:

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- ابتكار الخيارات وصياغتها
- العمل على مواعمة الخيارات لتتفق مع رؤية المؤسسة ومهمتها وغاياتها واستراتيجيتها وآلياتها.
- التفاعل مع أصحاب المصلحة والمتخصصين من ذوي الصلة
- تقييم الخيارات المطروحة للجدوى المالية والفنية والتجارية.

لتقييم الجدوى أبعاد عدة. يتعين تقييم الخيارات المطروحة للتغيير من عدة أبعاد نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر القدرات والبيئة المالية والفنية والمؤسسية، والسياق الاستراتيجي، والبيئة الاقتصادية و/ أو التجارية.

عادة ما ينشأ عن تقييم الجدوى سيناريو عمل موثق يُستخدم لدعم عملية اتخاذ القرار المؤسسي بشأن الاستثمارات المقترحة، وتركز هذه المهارة على التفكير في خيارات للاستثمار وتحليلها وتوثيقها.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد في مهام تقييم الجدوى تحت الإشراف الروتيني. يساعد في جمع المعلومات المطلوبة لتقييمات الجدوى. يدعم تحديد وتوثيق خيارات التغيير في الأعمال.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يدعم عملية تحديد الخيارات وتقييم الجدوى، ويختار ويستخدم الآليات القياسية للحصول على المعلومات المطلوبة لإجراء عملية تقييم الجدوى ويدعم عملية تحديد كل من التكاليف والمزايا الملموسة ووضع دراسات جدوى.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يختار النهج والآليات المناسبة لتقييم الجدوى، ويحدد نطاق الخيارات الممكنة ويضطلع بمهمة تقليص هذه الخيارات ودراسات تقييم الجدوى. يشارك مع أصحاب المصلحة في داخل المؤسسة وخارجها للحصول على المعلومات اللازمة لإجراء دراسات لتقييم الجدوى، ويدعم إعداد سيناريوهات للعمل تتضمن التكاليف/ المزايا والتأثيرات وتحليل المخاطر في كل خيار من هذه الخيارات.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يدير الجهد البحثي للتمكن من إجراء عمليات تقييم للجدوى، ويتعاون مع أصحاب المصلحة والمتخصصين للحصول على المعلومات اللازمة لإجراء تقييم الجدوى. كما يقدم المشورة بشأن اختيار نهج وآليات تقييم الجدوى الملائمة لمركز المؤسسة التجاري والخيارات المتاحة لها. يعد سيناريوهات للعمل تتناول من ضمن ما تتناوله التكاليف/ المزايا والآثار وتحليل المخاطر في كل من الخيارات المطروحة.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

ينشئ إطاراً ومعايير مؤسسية لتقييم الجدوى وتطوير دراسات الجدوى وسيناريوهات العمل. يدير ويقود جهود تقييم الجدوى لمبادرات سيكون لها تأثير كبير على المؤسسة. كما يتعاون مع كبار أصحاب المصلحة لتوضيح السياق الاستراتيجي الخاص بخيارات الاستثمار. يدير ويقود جهود اختيار نهج وآليات تقييم الجدوى المناسبة لمركز المؤسسة التجاري والخيارات المطروحة أمامها. يقدم دراسات تقييم الجدوى وسيناريوهات العمل لكبار أصحاب المصلحة ويدعم عملية اتخاذ القرار المتصلة بخيارات الاستثمار.

تحديد وإدارة الاحتياجات REQM

إدارة الاحتياجات عبر جميع مراحل التشغيل والتسليم.

ملاحظات إرشادية:

قد ترتبط الاحتياجات بالبرمجيات أو البيانات أو العمليات أو المنتجات أو الخدمات.

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- اختبار وتحليل الاحتياجات- الوظيفية منها وغير الوظيفية
- ضمان تسجيل متطلبات العملاء وأولوياتهم ومعايير القبول بدقة والتحقق من صحتها
- تنظيم وترتيب الاحتياجات حسب الأولوية باستخدام آليات نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر خرائط الطرق ومجموعات المهام الخاصة بالمنتج وقصص المستخدمين عنه واحتياجاتهم المتغيرة فيه.
- تحديد واعتماد المتطلبات والقيود ومعايير القبول في المستوى الذي يسمح بالتطوير الفعال وبإجراء عمليات تشغيل لبرمجيات أو أنظمة أو عمليات أو منتجات أو خدمات جديدة أو متغيرة
- التفاوض بشأن المفاضلة بين الخيارات والبدائل المطروحة المقبولة لدى أصحاب المصلحة الأساسيين والتي لا تتجاوز القيود الخاصة بالميزانية أو القيود الفنية أو التنظيمية وغيرها من القيود الموضوعية.
- اعتماد وتكييف نماذج دورة حياة إدارة الاحتياجات.

سيرتكز منهج دورة حياة الاحتياجات على سياق العمل وقد يتم اختياره من بين مناهج تنبؤية (قائمة على خطط) أو المناهج التوافقية (التكرارية/ بمنهج Agile).

المستوى 2

المستوى الثاني- يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يستخدم آليات معيارية لاستنباط وتحديد وتوثيق المتطلبات الخاصة بمجالات موضوعية بسيطة ذات حدود واضحة. يساعد في تحديد المتطلبات وإدارتها. يساعد في إنشاء قائمة بخط الأساس للاحتياجات/ الاحتياجات المتغيرة. يساعد في دراسة التغييرات وتطبيقها على الاحتياجات.

المستوى 3

المستوى الثالث- يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يقوم بتحديد وإدارة الأنشطة الخاصة بتحديد نطاق الأعمال وتحديد الاحتياجات وترتيب الأولويات فيما يخص التغييرات الصغيرة، ويقدم يد العون في مبادرات التغيير الأكثر تعقيداً. يتبع المعايير المتفق عليها، مع تطبيق الآليات المناسبة لاستنباط وتوثيق الاحتياجات التفصيلية. يقدم التحدي البناء لأصحاب المصلحة حسب الاقتضاء. يراجع الاحتياجات للوقوف على حالات السهو والخطأ. يحدد أولويات الاحتياجات ويوثق إمكانية التتبع إلى المصدر. يوفر المدخلات الخاصة بالخط الأساسي للاحتياجات/ الاحتياجات المتغيرة. يقوم بدراسة الطلبات الخاصة بتغيير الاحتياجات وإدارتها وتنفيذها بما يتفق مع سياسة إدارة التغيير.

المستوى 4

المستوى الرابع- يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يحدد ويدير عمليات تحديد نطاق الأعمال وأنشطة تحديد الاحتياجات وترتيبها حسب الأولوية فيما يخص المبادرات متوسطة الحجم ومتوسطة التعقيد. يساهم في اختيار نهج الاحتياجات. يتيح تلقي التعليقات من أصحاب المصلحة وقيم تحدياً بناءً ويمكن من ترتيب الاحتياجات حسب الأولوية بنجاح. يحدد خط الأساس للاحتياجات أو الاحتياجات المتغيرة ويحصل على الموافقة المطلوبة عليها ويكفل إمكانية التتبع للوصول للمصدر.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يخطط أنشطة تحديد النطاق والاحتياجات وترتيب الأولويات للمبادرات الكبيرة المعقدة ويدفع نحو تنفيذها. يقوم باختيار واعتماد وتكييف الأساليب والأدوات والآليات المناسبة لعملية تحديد وإدارة الاحتياجات. يساهم في تطوير الأساليب والمعايير المؤسسية لإدارة الاحتياجات. كما يحصل على التعليقات والموافقات من طائفة متنوعة من أصحاب المصلحة. يتفاوض مع أصحاب المصلحة لإدارة الأولويات الخاصة بالأطراف المتنافسة والصراع بينهم. يحدد خطوط الأساس للاحتياجات أو الاحتياجات المتغيرة. يضمن دراسة وإدارة التغييرات التي يتم إدخالها على الاحتياجات.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يعمل على إبراز أهمية وقيمة مبادئ إدارة الاحتياجات واختيار النماذج الفعالة لدورة حياة إدارة الاحتياجات. يعمل على تطوير السياسات والمعايير والمبادئ التوجيهية المؤسسية لتحديد الاحتياجات وإدارتها. يتولى تخطيط وقيادة أعمال تحديد النطاق والاحتياجات والأولويات للبرامج الاستراتيجية المعقدة. يدفع نحو تبني السياسات والمعايير والالتزام بها. يعمل على تطوير أساليب جديدة وقدرات مؤسسية جديدة لإدارة الاحتياجات.

نمذجة الأعمال BSMO

إنشاء نماذج مجردة أو مختصرة لسيناريوهات الأعمال، تمثل العمليات والبيانات والأدوار لدعم عملية اتخاذ القرار والتحليل.

ملاحظات إرشادية:

يركز في الغالب على تمثيل العمليات والأدوار والبيانات وعملية التنظيم والجدول الزمني. قد تُستخدم النماذج لتمثيل أحد الموضوعات على مستويات متباينة من التفصيل والتحليل.

يتم إنشاء نماذج الأعمال لتقديم رؤى حول السيناريوهات القائمة أو المُختَلة أو المقترحة والتعريف بها. وبهذا تكون على الأرجح نماذج عمل تمكن من عقد مقارنات بين النتائج المتغيرة بتغير المدخلات والمعايير المستخدمة.

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- جمع وتحليل متطلبات العمل
- إنشاء أشكال توضيحية مرئية تمثل سير العمل والعمليات وهياكل الأعمال
- تطوير واختبار نماذج المحاكاة
- تسهيل ورش العمل للتحقق من صحة النماذج وتحسينها
- تقديم النماذج لأصحاب المصلحة وشرح آثارها.

ينبغي ألا تطبق هذه المهارة على إنشاء جميع الرسوم التخطيطية المتعلقة بوصف وشرح مفاهيم العمل. ارجع إلى مهارات SFIA الأخرى بما فيها - على سبيل المثال لا الحصر - تحليل المركز التجاري، وتحسين أعمال المؤسسة، وتصميم ونمذجة البيانات، وهندسة المشاريع والأعمال، وتصميم المؤسسة.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد في إنشاء نماذج لسيناريوهات عمل بسيطة ومحكمة تحت توجيه. يستخدم الآليات المعمول بها، حسب التوجيهات، لنمذجة مجالات موضوعية بسيطة واضحة. يدعم أنشطة النمذجة الأكثر تعقيداً تحت توجيه الآخرين من خلال تنظيم المعلومات والمساعدة في تطبيق الآليات ذات الصلة.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

ينتج نماذج لسيناريوهات الأعمال المباشرة ذات الحدود الواضحة، ويختار التقنيات المناسبة لتلبية الأهداف المحددة. يتعاون مع خبراء الموضوع لضمان دقة النماذج وتلبية متطلبات العمل. يطبق الآليات المعمول بها لتحقيق الأهداف، ونمذجة إجراءات الأعمال والأدوار والبيانات. يتعاون مع أصحاب المصلحة لمعالجة المشكلات ويكفل وضوح النماذج وعمقها. يختبر النماذج ويجري التحسينات حسب الحاجة، ما يضمن الدقة والملاءمة لسياق العمل.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يقوم بتطوير نماذج لسيناريوهات الأعمال المعقدة والغامضة. يختار الآليات والأساليب المناسبة لضمان أن النماذج تحوي عناصر الأعمال الضرورية. يخطط بشكل مستقل لأنشطة النمذجة، مع ضمان التوافق مع أهداف العمل. يتعاون مع أصحاب المصلحة التشغيليين للتحقق من صحة النماذج وتحسينها بناءً على الملاحظات، والحصول على الموافقة على نتائج النمذجة وتداعياتها. يقدم المشورة لأصحاب المصلحة بشأن تفسير النماذج وتطبيقها لاتخاذ القرارات وتحسين الأعمال.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يدير تطوير النماذج التي تدعم أهداف العمل الاستراتيجية. يعمل على سيناريوهات معقدة وغامضة، ويطبق آليات وأساليب متقدمة. ينشئ نماذج مخصصة للسياقات غير القياسية ويضمن توافقها مع استراتيجية العمل الشاملة. يضمن جودة عمل نمذجة الأعمال. يتعاون مع مجموعة واسعة من أصحاب المصلحة ويقدم التوجيه بشأن اختيار وتطبيق آليات النمذجة المناسبة. يؤثر على عملية صنع القرار من خلال تقديم نماذج تسلط الضوء على الرؤى الرئيسية للأعمال.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يحدد المعايير المؤسسية لنمذجة الأعمال، ويضمن توافق النماذج مع الأهداف التجارية الاستراتيجية. يشرف على إنشاء النماذج وصيانتها عبر وظائف وأقسام متعددة، ويضمن استخدامها بشكل فعال. يقود المبادرات على مستوى المؤسسة لتحسين نمذجة الأعمال، وتقديم تقنيات جديدة عند الضرورة. يتواصل مع كبار أصحاب المصلحة للحصول على موافقة على النماذج الاستراتيجية والقرارات التي تبلغها.

اختبار قبول المستخدم BPTS

يقوم بالتصديق على النظم أو المنتجات أو إجراءات الأعمال أو الخدمات ليقرر ما إذا كانت تفي بمعايير القبول أم لا.

ملاحظات إرشادية:

- تتضمن الأنشطة- على سبيل المثال لا الحصر:
 - وضع وتطبيق معايير اختبار قبول المستخدم (UAT)
 - تخطيط وتحديد وتصميم وإدارة وتنفيذ ورفع تقارير بشأن نتائج اختبارات القبول
 - التعاون مع مجموعة من أصحاب المصلحة ذوي الصلة
 - تحديد معايير واضحة للدخول والخروج من اختبار القبول
 - طلب القبول الرسمي للنظم أو المنتجات أو الخدمات وتفعيله.
 - وضع معايير للقبول قابلة للقياس والتقييم تتصل بالاحتياجات الوظيفية وغير الوظيفية والسمات وإجراءات الأعمال وقصص المستخدمين وقواعد العمل.
 - إنشاء حالات وسيناريوهات للاختبار قائمة على معايير القبول.
 - تمكين الاختبار الاستكشافي لاكتشاف السلوكيات غير المتوقعة
 - نشر اختبارات المكاتب النموذجية لمحاكاة الاستخدام في العالم الحقيقي
 - ضمان التدريب المناسب للمستخدمين المشاركين في اختبار قبول المستخدم
 - تقديم مدخلات حول متطلبات موارد اختبار قبول المستخدم، بما في ذلك المهارات اللازمة والتوافر.
- سيرتکز اختبار القبول على سياق العمل وقد يتم اختياره من بين مناهج تنبؤية (قائمة على خطط) أو مناهج توافقية (تكرارية/ بمنهج Agile).

المستوى 2

المستوى الثاني- يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد في تصميم وإعداد وتنفيذ اختبارات قبول للنظم أو المنتجات أو إجراءات الأعمال أو الخدمات، ويساعد في جمع التغذية الراجعة من اختبارات القبول.

المستوى 3

المستوى الثالث- يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يتبع المعايير والآليات المتفق عليها لتصميم حالات وسيناريوهات الاختبار بناءً على معايير القبول المحددة مسبقاً. يقوم بتحليل وإعداد تقارير عن أنشطة الاختبار والنتائج والإشكاليات والمخاطر المتصلة به.

المستوى 4

المستوى الرابع- يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يضع معايير للقبول ترتبط بالاحتياجات الوظيفية وغير الوظيفية وعمليات العمل والسمات وقصص المستخدمين وقواعد العمل. كما يصمم ويحدد مواصفات ويطبق سيناريوهات وحالات اختبار لقياس ما إذا كانت النظم والمنتجات والخدمات تفي بمعايير القبول وتقدم فوائد العمل المتوقعة أم لا. يتعاون مع زملائه بالمشروع وأصحاب المصلحة المشاركين في عملية تحليل وتطوير وتشغيل المنتجات أو النظم أو الخدمات لضمان الدقة والتغطية الشاملة للاختبار. يحلل أنشطة الاختبار والنتائج والمشكلات والمخاطر ويرفع تقارير بشأنها بما في ذلك تلك الخاصة بعمل الآخرين.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يخطط ويدير نشاط اختبار قبول المستخدم. يحدد بيئة الاختبار. يدير إنشاء حالات الاختبار والسيناريوهات، ويضمن أنها تعكس الظروف التشغيلية الواقعية واحتياجات التغطية. يضمن تحديد معايير الدخول والخروج وتلبيتها قبل بدء أو انتهاء اختبار قبول المستخدم. يحدد موارد المستخدم المطلوبة. يضمن حصول المستخدمين على التدريب والدعم المناسبين. يضمن توثيق الاختبارات والنتائج وتحليلها وتقديم تقارير بها، مع بيان المشكلات والمخاطر لأصحاب المصلحة. يقدم المشورة الموثوقة بشأن تصميم وإجراء اختبار القبول.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يقود نهج المؤسسة في اختبار قبول المستخدم. يشرك أصحاب المصلحة الكبار لضمان الالتزام المؤسسي والموارد اللازمة لاختبار القبول الفعال. يدمج معايير الدخول والخروج في تخطيط وتنفيذ اختبار قبول المستخدم. يقدم مدخلات حول الموارد المطلوبة، بما في ذلك المهارات والتوافر، لأنشطة اختبار قبول المستخدم. يقدم تقارير عن أي مخاطر وإشكاليات كبيرة، ويوصي باتخاذ الإجراءات حسبما تدعو الحاجة. يضع السياسات والمعايير والمبادئ التوجيهية بالمؤسسة لاختبار القبول. يطور قدرات وطرق اختبار القبول في المؤسسة.

أبحاث حول مواطن الضعف VURE

إجراء اختبار تطبيقي لاكتشاف وتقييم مواطن ونقاط الضعف الأمنية الجديدة أو المجهولة والتخفيف من وطأتها.

ملاحظات إرشادية:

الثغرة الأمنية هي نقطة ضعف أو وجه من أوجه القصور أو الخطأ في أحد النظم الأمنية التي قد يستغلها طرف خارجي لاخترق أحد النظم الآمنة.

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- إجراء أبحاث حول التهديدات وناقلات الهجوم والمخاطر الجديدة والحلول الممكنة لها.
- البحث عن نقاط ضعف تشفيرية جديدة أو ناشئة
- الهندسية العكسية للأجهزة أو البرمجيات
- تطبيق أدوات مثل المجمعات ومصحح أخطاء البرامج وأدوات فحص البرمجيات
- تحليل الأجهزة المدمجة
- تطوير آليات وأدوات لتحليل مواطن الضعف والكشف عنها
- تصميم آليات جديدة لاكتشاف مواطن الضعف
- تعريف أصحاب المصلحة من ذوي الصلة بالآليات الترحيل.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد في إجراء أبحاث عن مواطن الضعف تحت الإشراف الروتيني. يساعد في توثيق النتائج التي توصلت لها الأبحاث على مواطن الضعف وتقديم تقارير بها.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يطبق الأدوات والآليات المعيارية لإجراء أبحاث على الثغرات ويستخدم الموارد المتاحة لتحديث المعارف الخاصة بحقل التخصص ذي الصلة ويشارك في الدوائر البحثية ويقوم بتحليل الأنشطة والنتائج البحثية ويقدم تقارير خاصة بها.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يقوم بتصميم وتنفيذ أنشطة بحثية معقدة حول مواطن الضعف، ويحدد الاشتراطات الخاصة بالبيئة والبيانات والموارد والأدوات عند إجراء عمليات التقييم. يراجع نتائج الاختبارات ويقوم بتعديل الاختبارات إذا ما دعت الضرورة. يعد تقارير للتعريف بالمشاكل والنتائج ويقدم المشورة حول طرق الخداع باستغلال الأنماط المحددة الاستغلال الأمثل، ويقوم بإسهامات فعالة في الدوائر البحثية.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يصمم ويدير أنشطة بحثية حول مواطن الضعف ويقيم شبكة علاقات خارجية قوية في مجال الأبحاث حول مواطن الضعف. يجمع معلومات حول المخاطر ومواطن الضعف الجديدة والناشئة. يقيم ويوثق الآثار التي تقع على المؤسسة والمخاطر التي تتهددها. يعد تقارير ويطلع أصحاب المصالح على المعارف والرؤى. يقدم مشورة وإرشاد قائمين على خبرة واسعة لدعم استخدام الأدوات والآليات لأجل إجراء أبحاث على مواطن الضعف. يسهم في تطوير سياسات المؤسسة ومعاييرها ومبادئها التوجيهية فيما يتصل بالأبحاث وعمليات التقييم الخاصة بمواطن الضعف.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يصمم ويطبق النهج الذي تتبعه المؤسسة في إجراء أبحاث حول مواطن الضعف التي بها. يحدد المخاطر ومواطن الضعف الجديدة والناشئة، ويقيم شبكة علاقات خارجية قوية، ويقوم بدور قيادي في الأنشطة المهنية الموجهة للخارج لتيسير عملية جمع المعلومات. كما يحدد نطاق العمل البحثي. يتفاعل مع أصحاب المصلحة ذوي الصلة ويؤثر فيهم للتعريف بنتائج الأبحاث والاستجابات المنشودة. يضع سياسات المؤسسة ومبادئها التوجيهية لمراقبة التهديدات ومواطن الضعف الناشئة.

تحسين إجراءات الأعمال BPRE

ابتكار مناهج جديدة يمكن إيقافها لأداء أنشطة العمل.

ملاحظات إرشادية:

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- تحليل وتصميم إجراءات الأعمال لتحسين أداء العمل أو خلق فرص عمل وتقديم منتجات/خدمات جديدة أو مُحسنة، أو تحسين سلاسل القيمة الخاصة بالمنتج/الخدمة بما في ذلك استخدام البيانات والمعلومات والتقنيات الجديدة أو القائمة والخدمات السحابية واستغلالها الاستغلال الأمثل.
- استخدام رسم خرائط الإجراءات، ورسم خرائط تدفق القيمة، واستخراج العمليات والتحليلات، وتحليل السبب الجذري والنمذجة المرئية.
- تحديد وتطبيق تحسينات على نماذج العمل وعملياته وخدماته بإجراءات مطوّرة.
- استغلال التقنيات، مثل أتمتة العمليات الروبوتية والذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة.
- تقييم التكاليف والمزايا المحتملة التي ستعود على المؤسسة وجميع أصحاب المصلحة عند استخدام المناهج الجديدة.
- تطوير القرارات الخاصة بإدارة إجراءات أعمال المشروعات لزيادة نشاط المؤسسة ودرجة استجابتها للتغير.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد في جمع البيانات وتوثيق إجراءات الأعمال الحالية تحت الإشراف الروتيني. يشارك في التدريب على تخطيط الإجراءات ويساعد في تحديد المجالات التي يمكن تحسينها. يساعد في توثيق الإجراءات. يدعم تطبيق التغييرات والتحسينات البسيطة على الإجراءات.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

تطبيق الآليات القياسية لتحليل إجراءات الأعمال الحالية وتحديد فرص التحسين. التعاون مع أصحاب المصلحة لضمان توافق تغييرات الإجراءات مع أهداف العمل. اقتراح وتنفيذ تحسينات على الإجراءات من شأنها تعزيز الكفاءة والفعالية والجودة. تطوير وإجراء عمليات توثيق الإجراءات. دعم تبني التقنيات والأدوات الجديدة للتمكين من أتمتة الإجراءات وتحسينها.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

تحليل وتصميم إجراءات الأعمال لتحديد الحلول البديلة لتحسين الكفاءة والفعالية والاستفادة من التقنيات الجديدة والأتمتة. تطوير نماذج توضيحية لإجراءات الأعمال لتسهيل فهمها واتخاذ قرار. التوصية ببعض نُهج التنفيذ في مبادرات تحسين الإجراءات.

المستوى 5

المستوى الخامس - يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ وصولاً إلى التقييم.

يدير تنفيذ التحسينات على إجراءات الأعمال. يقيم جدوى تغييرات إجراءات الأعمال ويوصي بِنُهج بديلة. يختار ويصمم وينفذ الأساليب والأدوات لتحسين إجراءات الأعمال على مستوى البرنامج أو المشروع أو الفريق. يساهم في تحديد السياسات والمعايير والمبادئ التوجيهية المؤسسية لتحسين إجراءات الأعمال.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يخطط ويقود الأنشطة الاستراتيجية والكبيرة والمعقدة الخاصة بتحسين إجراءات الأعمال الموائمة لعملية الأتمتة أو استغلال التقنيات القائمة أو الجديدة. يصوغ سياسات ومعايير ومبادئ توجيهية مؤسسية لتحسين إجراءات الأعمال. يقود عملية إدخال آليات ومنهجيات وأدوات تهدف لتلبية احتياجات العمل بما يضمن الاتساق بين جميع جماعات المستخدمين. يقود تطوير القدرات المؤسسية بغرض تحسين إجراءات الأعمال ويضمن تبني السياسات والمعايير والالتزام بها.

المستوى 7

المستوى السابع - يضع الاستراتيجية، يلهم، يحشد: السمات الجوهرية للمستوى: يعمل على أعلى مستوى مؤسسي، ويحدد الرؤية والاستراتيجية الشاملة للمؤسسة، ويتحمل المسؤولية عن النجاح الشامل.

يقود عملية تحديد وتقييم وتبني التقنيات الجديدة أو القائمة بالفعل لتحسين إجراءات الأعمال. يعمل على الموائمة بين استراتيجيات الأعمال، والتحول المؤسسي والاستراتيجيات التكنولوجية. يضمن إدماج التحسين الاستراتيجي لإجراءات الأعمال في عمليات حوكمة وقيادة المؤسسة. يوجه عملية إنشاء ومراجعة نهج وثقافة يغطيان وظائف متعددة ويشملان المؤسسة بأكملها عند إدارة إجراءات الأعمال.

تمكين التغيير المؤسسي OCEN

تسهيل التغيير الثقافي والسلوكي من خلال تمكين الأفراد والفرق من دمج طرق جديدة للعمل والتكيف مع التغييرات.

ملاحظات إرشادية:

يركز تمكين التغيير المؤسسي على الجوانب الإنسانية والثقافية للتغيير ودعم الأفراد والفرق للتكيف مع ممارسات العمل الجديدة.

العناصر الأساسية هي: إشراك أصحاب المصلحة من أجل الالتزام، والدعم المستمر لتضمين التغييرات، والتواصل المصمم حسب الاحتياج والذي يعالج التأثيرات السلوكية والاستعداد العاطفي.

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- تيسير إقامة جلسات المشاركة مع القادة والمديرين لضمان الالتزام بمبادرات التغيير
- تحديد استراتيجيات الاتصال التي تعالج التأثيرات السلوكية والاستعداد العاطفي
- دعم الأفراد والفرق في تبني طرق جديدة للعمل، وتوفير الموارد اللازمة لتطوير المهارات والسلوكيات
- معالجة وحل المشكلات أثناء تنفيذ مبادرات التغيير لضمان الحد الأدنى من الاضطراب
- إنشاء وإدارة شبكات من وكلاء التغيير لدعم التغيير وقيادته
- تقديم المشورة للقادة بشأن مراقبة ودعم التغيير السلوكي والتصدي للتحديات
- إنشاء عمليات التغذية الراجعة لتحليل تأثير وفعالية مبادرات التغيير.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يدعم الفرق في تبني ممارسات جديدة، ويوفر الموارد والتوجيه المستمر. ييسر خلق بيئة آمنة لاستكشاف التحديات المتعلقة بالتغيير. يساعد في إقامة جلسات المشاركة لضمان التزام القيادة، مع التركيز على الجوانب السلوكية للتغيير. يعالج الإشكاليات التي تنشأ أثناء التنفيذ، ما يضمن أقل قدر من التعطل.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يطور وينفذ خطط التغيير الثقافي عبر الفرق، ما يضمن التوافق مع النجاح على المدى الطويل. ينسق بين الفرق متعددة الوظائف لدعم تبني سلوكيات جديدة. يتواصل حول كيفية توافق التغييرات مع أهداف العمل والنجاح على المدى الطويل، مع التركيز على التأثيرات العاطفية والسلوكية. يدعم القادة والموظفين في استكشاف التحديات المرتبطة بتبني ممارسات جديدة. يمكن الموظفين من تطوير المهارات والسلوكيات اللازمة للتغيير المستدام.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يشجع طرق العمل الجديدة التي تتوافق مع الفرص الاستراتيجية. يؤثر على كبار المسؤولين التنفيذيين ويتواصل معهم للحصول على دعمهم لمبادرات التغيير. يوجه تطوير الاستراتيجيات وخرائط الطريق لدفع التغيير السلوكي على المدى الطويل. يراجع التقدم المحرز ويعالج التحديات ويضمن استدامة مبادرات التغيير. يقدم التوجيه لقيادة التغيير، مع التركيز على الجوانب الإنسانية للتغيير المؤسسي.

تطوير قدرة المؤسسة OCDV

يبدى روحاً قيادية ويقدم المشورة والدعم من خلال التطبيق في عملية تقييم قدرات المؤسسة وتحديد التحسينات وترتيبها حسب الأولوية ووضعها موضع التنفيذ.

ملاحظات إرشادية:

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- اختيار وتبني وإدخال الأطر والنماذج الملائمة في المجال لتسترشد بها عمليات التطوير
 - استخدام عمليات تقييم مدى نضج القدرات، والمقاييس الخاصة بها، وتحديد العمليات وإدارتها
 - بناء قدرات قابلة للتكرار وموثوقة عبر عملية تشتمل على التجربة والتغذية الراجعة والتعلم والتطور المستمر.
 - وضع آليات وأدوات ومهارات معززة ملائمة
 - تصميم وتنفيذ حلول متكاملة للأفراد والعمليات وحلول تكنولوجية لتقديم أداء مؤسسي مُحسّن يتواءم مع الخطط والأهداف الاستراتيجية.
 - تحديد أولويات المؤسسة بغرض تعزيز الأداء أو اقتناص فرص العمل الجديدة أو الاستجابة للدوافع الخارجية.
- في العادة يكون نطاق التحسينات هو المؤسسة بأكملها ولكنه قد يركز أيضاً على نواح نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر سرعة العمل وتطوير البرمجيات وتطوير النظم وتسليم المشاريع وتكامل وإدارة الخدمات وتقديم الخدمات والأمن المعلوماتي والسيبراني.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يساهم بفاعلية في تحديد مجالات جديدة لتحسين القدرات داخل المؤسسة، والتي قد تكون تحسينات في المهارات أو التقنيات أو العمليات. يعمل على تطوير وتحديث المعرفة التفصيلية الخاصة بنهج وأساليب تحسين القدرات ويختار النهج المناسبة للمؤسسة. ينفذ مهام تحسين القدرات، مثل عمليات تقييم النضج أو الأداء لتحديد مواطن القوة والضعف. يختار ويحدد أولويات فرص التحسين، ويحصل على التأييد اللازم، ويخطط لأنشطة التطوير التي تتم كي تعود على المؤسسة بفوائد قابلة للقياس. يقدم الدعم والنصح والإرشاد والمقترحات لأنشطة التطوير المستمر داخل المؤسسة.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يبحث عن أنشطة تحسين القدرات داخل المؤسسة ويحددها ويدفع نحو تنفيذها ويقود برامج التحسين الجوهرية. يخطط ويدير أعمال تقييم أو تقدير القدرات المؤسسية. يختار الأطر والنهج والأساليب المستخدمة. يتخذ الإجراءات اللازمة لاغتنام الفرص لتحقيق آثار ذات فائدة يمكن قياسها في ضوء فاعلية التشغيل. يبتكر الحلول ويقود مبادرات التغيير بما في ذلك أنشطة التعريف والتحول والتنفيذ. يرصد الاتجاهات على المستوى الدولي والوطني وعلى مستوى القطاع من أجل بناء القدرات اللازمة المرجوة.

المستوى 7

المستوى السابع - يضع الاستراتيجية، يلهم، يحشد: السمات الجوهرية للمستوى: يعمل على أعلى مستوى مؤسسي، ويحدد الرؤية والاستراتيجية الشاملة للمؤسسة، ويتحمل المسؤولية عن النجاح الشامل.

يؤكد على ويقود عملية تحسين القدرات المؤسسية على أعلى مستوى. يحدد الحاجة إلى تحسين القدرة الاستراتيجية على مستوى المؤسسة من أجل تحقيق الأهداف الاستراتيجية والأهداف طويلة الأجل للمؤسسة. ينسق مع موظفي المؤسسة لتحديد الاحتياجات، ويتولى تحديد وإقترح وإطلاق وقيادة البرامج المهمة لتحسين القدرات المؤسسية. يدير جودة وملاءمة العمل المنجز ويحقق فوائد للعمل قابلة للقياس. يعتمد و/ أو يعدل نهج تحسين القدرات الحالية حسبما تقتضي الضرورة.

تصميم المؤسسة وتنفيذه ORDI

تخطيط وتصميم وتطبيق بنية وثقافة مؤسسية متكاملة.

ملاحظات إرشادية:

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- تسهيل التغييرات اللازمة للتكيف مع التقنيات المتطورة والتحولات المجتمعية ونماذج التشغيل الجديدة وإجراءات الأعمال
 - تحديد ودمج السمات الثقافية الأساسية لتعزيز الأداء المؤسسي
 - تصميم وتنفيذ الهياكل التنظيمية الجديدة وخطوط الإبلاغ والمعايير الرئيسية مثل نطاقات السيطرة لتتماشى مع الأهداف الاستراتيجية وتحسين القدرة على التكيف
 - موازنة التصميم المؤسسي لاستراتيجية العمل وأهدافه، بما في ذلك مبادرات التحول الرقمي
 - تحليل فجوات المهارات وتطوير استراتيجيات لمعالجتها، بما في ذلك برامج رفع المهارات وإعادة التدريب
 - تسهيل التعاون ما بين الوظائف المختلفة، وتعزيز الهياكل المرنة التي تتبنى منهج Agile والحد من العمل داخل جزر منعزلة داخل المؤسسة
 - تطبيق أدوات مثل التفكير التصميمي والتفكير في النظم وأدوات التعاون وتحليلات البيانات في تصميم المؤسسة للاسترشاد بها عند اتخاذ القرارات
 - تنفيذ التصميمات المؤسسية لتحسين القدرة على الاستجابة والتكيف.
- إن نطاق تصميم المؤسسة واسع، ويشمل بيئات العمل، واستراتيجيات الموقع، وملامح الأدوار، وقياس الأداء، والكفاءات، والمهارات، ودمج التقنيات الجديدة.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يساعد في تصميم هياكل الفريق وسير العمل تحت التوجيه، باتباع آليات وأدوات النمذجة القياسية. يساعد في تطوير الأشكال التوضيحية لمرئية التي تمثل النماذج المؤسسية للمساعدة في الفهم. يساعد في إعداد وتحديث المخططات المؤسسية وتوصيفات الأدوار وغيرها من الوثائق. يدعم تقييم خيارات التصميم من خلال جمع البيانات وتحليلها. يشارك في إنشاء وجهات نظر تصميمية للتصدي لمخاوف ووجهات نظر أصحاب المصلحة.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

تصميم هياكل الفريق وسير العمل باستخدام آليات النمذجة، واتباع الهياكل المتفق عليها ومعايير التصميم والمنهجيات. تطوير الأشكال التوضيحية لمرئية التي تمثل النماذج والهياكل التنظيمية لتسهيل عملية الفهم واتخاذ القرار. دعم تحديد وتقييم خيارات التصميم البديلة والمفاضلة بينها. إنشاء وجهات نظر تصميمية متعددة لمعالجة مخاوف أصحاب المصلحة المختلفين وتقديم وجهات نظر مختلفة. تطوير أشكال توضيحية تمثل ديناميكيات الفريق وسير العمل لمساعدة أصحاب المصلحة على فهمها والموافقة عليها. مراجعة وتنقيح التصميم لضمان استيفائها للمواصفات.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ وصولاً إلى التقييم.

يقود تصميم وتنفيذ الهياكل التنظيمية للفرق أو الإدارات أو الأقسام المهمة. يجري تحليلات التأثير على خيارات التصميم الرئيسية والمفاضلات فيما بينها لتسترشد بها عملية اتخاذ القرار الاستراتيجي. يوائم الهياكل التنظيمية الحالية والأدوار والوظائف ومسارات العمل مع العمليات والاستراتيجيات الجديدة. يضمن أن التصميم المؤسسي يوازن بين الأداء المؤسسي والمتطلبات الثقافية. يراجع التصميمات المؤسسية ويضمن تطبيق الأساليب والأدوات والآليات لمناسبة بنجاح. يساهم في تطوير سياسات التصميم المؤسسي والعمليات والمعايير.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يعزز ويبرز قيمة أساليب العمل الجديدة للتعامل مع الفرص والتهديدات الداخلية والخارجية. يحدد الاتجاه ويبادر باختيار واستخدام تقنيات ومنهجيات وأدوات التصميم المؤسسي. يخطط ويقود أنشطة تصميم المؤسسة؛ يحدد البدائل ويقيم الجدوى ويقدم توصيات بالحلول. يحدد التغييرات الرئيسية التي تؤثر على المؤسسة، ويحشد الموارد اللازمة لإحداث هذه التغييرات. يطلق عملية رسم الحدود الجديدة للمؤسسة، ويبتكر تصميماً مستقبلياً للمؤسسة. يحدد الأهداف المرجوة من عمليات قياس وتقييم الأداء ونهج التنفيذ رفيع المستوى.

المستوى 7

المستوى السابع - يضع الاستراتيجية، يلهم، يحشد: السمات الجوهرية للمستوى: يعمل على أعلى مستوى مؤسسي، ويحدد الرؤية والاستراتيجية الشاملة للمؤسسة، ويتحمل المسؤولية عن النجاح الشامل.

يحدد الحاجة والأساس المنطقي للهيكل التنظيمي وتغيير الثقافة ويعمم ذلك. يؤمن بالالتزام المؤسسي والموارد اللازمة للتغيير على مستوى المؤسسة والثقافة. يقود عملية التغيير المؤسسي عن طريق إزالة العقبات وتأييد التغيير والضغط على أعلى المستويات من أجل تنفيذه. يضع آليات تعزيز وتقوية التغيير على مستوى المؤسسة والثقافة. يكون بمثابة نموذج يحتذى به للسلوكيات المرغوبة ويضع معايير وتوقعات متسقة.

تحليل الوظائف وتصميمها JADN

تخطيط وتحليل وتصميم الأدوار والهيكل الوظيفية بما يتماشى مع متطلبات المؤسسة وأهدافها وثقافتها.

ملاحظات إرشادية:

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- جمع المعلومات والرؤى لمتطلبات الوظائف الحالية والمستقبلية من خلال أساليب مثل الاستطلاعات والمقابلات وتحليلات القوى العاملة ومراجعة المستندات الخاصة بالوظائف الحالية
 - القيام بمهمة تحليل وتقسيم الوظائف إلى مكوناتها من أدوار ومسؤوليات ومهارات وكفاءات
 - تحليل عمليات سير العمل لتصميم الوظائف التي تعمل على تحسين الكفاءة ومستوى مشاركة الموظفين ودرجة رضاهم الوظيفي
 - تصميم الأدوار التي تدعم إعادة تشكيل الفريق بسرعة، ورفع المهارات والتطور استجابةً للاحتياجات المؤسسية المتغيرة ومتطلبات السوق
 - إنشاء أو تحديث هيكل الوظائف وأوصاف الوظائف والمواصفات بناءً على تحليل شامل ومتطلبات مؤسسية وأطر عمل قائمة على المهارات
 - دمج التقنيات أو العمليات أو الاحتياجات التشغيلية الجديدة في تصميم الوظائف، بما في ذلك مراعاة الذكاء الاصطناعي والأدوات الرقمية
 - تطوير مسارات مهنية تتوافق مع فرص التطوير المهني واحتياجات المؤسسة للمساعدة في الاحتفاظ بالموظفين.
- يمكن أن يتراوح نطاق تحليل الوظائف وتصميمها من الأدوار الفردية إلى الهياكل التنظيمية متعددة الطبقات.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يجمع البيانات المتعلقة بأدوار ومسؤوليات الوظائف من مصادر مختلفة. يساعد في رسم خرائط المهام والكفاءات باستخدام أطر عمل قائمة على المهارات. يساهم في إنشاء أوصاف الوظائف الأولية ومقاييس الأداء. يعمل تحت توجيه لمواعمة أدوار الوظائف مع الاستراتيجيات المؤسسية وممارسات مكان العمل والمتطلبات المتطورة. يقدم الدعم في تقييم تغييرات الوظائف وتأثيرها على سير العمل ورضا الموظفين. يشارك في عملية مراجعة وثائق الوظائف لتعكس تعريفات ومسؤوليات الأدوار المحدثة.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يقوم بإجراء تحليلات تفصيلية للوظائف، وتقسيم الأدوار باستخدام رؤى قائمة على البيانات. يقوم بإنشاء أو مراجعة توصيف الوظائف مع مراعاة المهارات والكفاءات المطلوبة وثقافة المؤسسة. يقوم بتقييم تأثير تغييرات الأدوار الوظيفية على سير العمل، ومشاركة الموظفين والممارسات العامة في مكان العمل. يقدم رؤى حول مواعمة الأدوار الوظيفية مع الاحتياجات المؤسسية الناشئة، بما في ذلك تكامل التكنولوجيا والاستراتيجيات التكيفية. يتعاون مع أصحاب المصلحة لضمان فعالية تصميمات الوظائف، والاستجابة لاحتياجات العمل المتغيرة، ومواعمتها مع النهج القائمة على المهارات.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يقود مبادرات تصميم وهندسة للوظائف، ويضمن التوافق مع الاستراتيجيات المؤسسية وممارسات مكان العمل المتطورة. يطور تعريفات شاملة للأدوار تشمل المهارات والكفاءات اللازمة والتوافق مع ثقافة وأهداف المؤسسة. يقيم ويقترح تعديلات على الأدوار الحالية لتحسين الفعالية ومعالجة التحديات الجديدة. يقدم المشورة الموثوقة بشأن تكييف هندسة الوظائف وتصميم الوظائف لتعكس التغييرات في الاستراتيجية المؤسسية والتكنولوجيا وممارسات مكان العمل والنهج القائمة على المهارات.

إدارة التغيير المؤسسي CIPM

تخطيط وتصميم وتطبيق أنشطة لنقل المؤسسة والأفراد إلى الحالة المستقبلية المطلوبة.

ملاحظات إرشادية:

تركز إدارة التغيير المؤسسي على الجوانب الإجرائية المنظمة لانتقال المؤسسة إلى الحالة المستقبلية المنشودة. وتتضمن تخطيط وتصميم وتنفيذ مبادرات التغيير التي تتوافق مع الأهداف المؤسسية. هذه المهارة مسؤولة عن المكونات الفنية والعملية للتغيير، بما في ذلك التواصل مع أصحاب المصلحة مع التركيز على التحديات الإجرائية وتقييم الجاهزية من منظور تنفيذ التغيير المنظم.

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- وضع خطة لتنفيذ التغييرات الخاصة بالأعمال لتحديد التغييرات المطلوب إدخالها على العمليات والإجراءات والنظم والهيكل وأساليب العمل.
- استخدام عملية منظمة ومجموعة من الأدوات لإدارة التغيير على مستوى الأفراد.
- تقييم الجاهزية والقدرة على التغيير، والتوافق مع دورات الأعمال والجدول الزمني للمشروع
- إنشاء وتنفيذ خطط تعريفية تركز على آخر المستجدات الإجرائية واللوجستية
- مراقبة تأثير جهود إدارة التغيير واستدامة التغيير
- تقييم وتطوير إمكانات إدارة التغيير
- تدريب رعاة التغيير ومواءمة أدوارهم مع عمليات التغيير المنظمة.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد في مهام إدارة التغيير المؤسسي تحت الإشراف الروتيني. يدعم جمع وتحليل البيانات المتعلقة باستعداد التغيير وتأثيره. يساعد في توثيق خطط وأنشطة إدارة التغيير وتوصيلها.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يتبع التقنيات القياسية للتحقيق وتحليل حجم وطبيعة وتأثير التغييرات على الأنشطة التشغيلية. يساهم في خطط وإجراءات إدارة التغيير، مع التركيز على التنفيذ الإجرائي للتغيير. يدعم التنفيذ وينتقل مع أصحاب المصلحة تحت التوجيه.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يجري عمليات تقييم لدرجة الجاهزية لتقييم حجم وطبيعة وأثر التغيير المؤسسي. يصوغ آليات لاستخدامها في ضوء التحديات التي يتعين مواجهتها. يقدم الإرشاد ويقدم المقترحات لدعم الأفراد المسؤولين عن التنفيذ التشغيلي لأنشطة إدارة التغيير. يجمع التغذية الراجعة بهدف تحليل أثر ومدى فاعلية أنشطة إدارة التغيير المستخدمة. يتخذ إجراءات تصحيحية حسب الاقتضاء. يضع خططاً مصممة خصيصاً لإدارة التغيير ويعممها. يقيم ويبني علاقات مع رعاة المشروع وأصحاب المصلحة الرئيسيين به.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يضع منهجاً وخطّة لإدارة التغيير بالتعاون مع الرعاة والمستخدمين وفرق العمل بالمشاريع، ويضع ويطبق خطط عمل لضمان الجاهزية لعملية التغيير قبل البدء فيها. يحصل على الموارد اللازمة لإدارة التغيير ويطور قدراتها لإحداث التغييرات المطلوبة. يجمع الانطباعات ليتمكن من إدخال التحسينات على خطة ومنهج إدارة التغيير في الوقت المناسب. يقيم المخاطر ويتخذ إجراءات وقائية ويصمم خططاً لإدارة التغيير موضوعاً خصيصاً لجماعات كبار أصحاب المصلحة ويقوم بالتعريف بها. يقدم الإرشاد لمقترحات لدعم رعاة عملية التغيير.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يحدد ويتواصل مع الآخرين بشأن نهج إدارة التغيير في جزء كبير من المؤسسة. يبادر ويخطط ويقود مبادرات إدارة التغيير الاستراتيجية والكبيرة والمعقدة. يقدم التوجيه لقادة التغيير، مع التركيز على الجوانب الفنية والإجرائية للتغيير. ينشئ عمليات التغذية الراجعة ويقود تحليلات نجاحات إدارة التغيير. يتيح التحسينات المستمرة لمنهجية إدارة التغيير والأدوات والتدريب اللازم لتعزيز النضج في جميع أنحاء المؤسسة.

إدارة المنتجات PROD

إدارة وتطوير المنتجات أو الخدمات طوال دورة حياتها الكاملة، من البداية إلى النمو والنضج ثم التدهور وحتى التوقف التام.

ملاحظات إرشادية:

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- الاسترشاد بالرؤى الخاصة بأبحاث السوق و/أو المستخدم في وضع الاستراتيجيات الخاصة بالمنتج
- تحديد رؤية المنتج واستراتيجيته وخرائط الطريق بما يتماشى مع أهداف المؤسسة
- تطوير وتنفيذ استراتيجيات وتكتيكات التسعير/الرسوم بناءً على التحليل التنافسي وتحليل التكاليف ورؤى العملاء
- التعاون مع فرق متعددة الوظائف لتطوير المنتجات وإطلاقها وإدارتها طوال دورة حياتها
- إدارة دورة حياة المنتج وتحسين المنتجات بشكل مستمر بناءً على البيانات وردود الفعل
- مراقبة أداء المنتج واتجاهات السوق وأنشطة المنافسين
- تطبيق مبادئ إدارة المنتجات على المنتجات الداخلية والمنتجات الموجهة للعملاء.

بالنسبة للمنتجات التي تواجه العملاء (بما في ذلك الخدمات الرقمية والحكومية والمنتجات التجارية)، مع التركيز على تدابير مثل احتياجات العملاء وجودة الخدمة وأهداف القطاع العام والإيرادات والربحية واسترداد التكاليف بالنسبة للمنتجات الداخلية، التركيز على احتياجات المستخدم والكفاءة التشغيلية والقيمة التجارية تتحرك دورة حياة أحد المنتجات من البدء إلى النمو ثم النضج ثم التدهور وحتى التوقف. ويرتكز نموذج دورة حياة تطوير المنتج على سياق العمل وقد يتم اختياره من بين المناهج التنبؤية (القائمة على خطط) أو التوافقية (المتكررة/ بمنهج Agile).

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد في مهام إدارة المنتج تحت الإشراف الروتيني. يساعد في إنشاء المحتوى وتنظيمه لدعم استخدام المنتج. يساعد في مراقبة النتائج والملاحظات الناتجة عن أنشطة المنتج. يدعم حل المشكلات من خلال جمع الملاحظات وبيانات الاستخدام وإعداد التقارير عنها.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

إنشاء وتنظيم محتوى متنوع لدعم تبنى واستخدام المنتجات أو الخدمات. مراقبة النتائج والملاحظات الواردة من الحملات الخاصة بالمنتجات. تطبيق التقنيات والأدوات القياسية لتنفيذ أنشطة التحليل ومراقبة الأداء لمنتجات محددة. يدعم حل المشكلات، ويحل المشكلات، ويعمل بناءً على الملاحظات الواردة حول المنتجات قيد الاستخدام.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يدير منتجاً واحداً أو أكثر أو خدمة واحدة أو أكثر من المنتجات والخدمات الأقل قيمة. يعطي الأولوية لمتطلبات المنتج ويضع له خطط طريق. كما يمتلك سجلاً للتغيرات المطلوب إدخالها على المنتج. يقوم بإدارة جوانب دورة حياة المنتج للوفاء باحتياجات العملاء/المستخدمين وتحقيق المستهدفات المالية أو غيرها من المستهدفات. يستخدم الرؤى الخاصة بأبحاث السوق و/أو المستخدمين والتغذية الراجعة وآراء الخبراء وبيانات الاستخدام في فهم الاحتياجات المطلوبة والفرص المتاحة. يعمل على تسهيل استيعاب المنتجات من خلال تطوير المحتوى المقدم ودعم وتقييم الحملات ومراقبة أداء المنتج. يقوم بطرح المنتجات التجريبية وإطلاق المنتجات.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يدير دورة حياة المنتج بالكامل لتلبية احتياجات العملاء/المستخدمين وتحقيق الأهداف. يختار ويكيف أساليب وأدوات وآليات تطوير المنتج المناسبة. يستخدم الأفكار المستمدة من أبحاث السوق و/أو المستخدمين وردود الفعل وبيانات الاستخدام لفهم الاحتياجات والفرص. يطور مقترحات المنتج ويحدد المواضيع والمتغيرات لشرايح مختلفة. يحدد أولويات المتطلبات ويطور خرائط طريق المنتج. ينسق اختبار العملاء وإطلاق المنتجات ويدعم الاتصالات والتدريب. يكيف المنتجات بناءً على احتياجات العملاء/المستخدمين المتغيرة ويضع خطط التوقف والانتقال.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يشرف على محفظة المنتجات والخدمات الخاصة بالمؤسسة وتقديم قيمة العملاء و/أو رضا المستخدمين. ينشئ إطار عمل إدارة دورة حياة المنتج للعملاء والمستخدمين الداخليين والخارجيين. يدافع عن قيمة مبادئ إدارة المنتج ونماذج تطوير المنتج المناسبة. يوائم أهداف إدارة المنتج مع أهداف العمل ويفوض اختيار وتخطيط جميع أنشطة إدارة المنتج. يبدأ في إنشاء منتجات وخدمات جديدة. يحدد كيف يمكن لتطوير منتجات جديدة أو تكييف المنتجات الحالية أن يخلق فرصاً جديدة.

إدارة تطوير النظم DLMG

تخطيط وتقييم وتنفيذ أعمال تطوير النظم بما يتفق مع المستهدفات المحددة من حيث الإطار الزمني والميزانية والجودة.

ملاحظات إرشادية:

يتضمن تطوير الأنظمة تسليم المشاريع والمبادرات وطلبات التحسين وصيانة الأنظمة الحالية.

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- التخطيط وتقدير العمل
- استخدام نماذج دورات حياة تطور النظم وتكييفها حسب سياق العمل واختيار ما يناسبها من بين المناهج التنبؤية (القائمة على خطط) أو المناهج التوافقية (التكرارية/ بمنهج Agile).
- التعاون والاتصال المفتوح مع أصحاب المصلحة مع التركيز على تقديم قيمة من خلال تطوير النظم.
- إدارة المخاطر والتمكين من تعديل الخطط والأعمال قيد التسليم في وقتها المحدد لمواصلة تلبية احتياجات العملاء وتقديم قيمة لهم.
- ضمان أن أعمال تطوير الأنظمة تلي معايير الجودة المطلوبة
- الموازنة بين نشاط تطوير النظم والأعمال قيد التسليم من ناحية والبنى الهندسية والمعايير من ناحية أخرى وضمان أن الجودة والأمن والخصوصية جزء لا يتجزأ منها.
- وضع خطط طريق للتعريف بخطط تطوير النظم
- تحديد وتخصيص وإدارة الموارد (بما في ذلك الموظفين والمعدات والميزانيات) وكيفية تلبية الطلب بقدرة على العرض
- عمليات التحسين المستمر بهدف تطوير وصل عمليات تطوير الأنظمة.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يساهم في تخطيط وإدارة أعمال تطوير الأنظمة. يتبنى ويطبق أساليب وأدوات وتقنيات تطوير الأنظمة المناسبة بما يتماشى مع المعايير المتفق عليها. يتعاون مع أصحاب المصلحة لضمان تلبية مخرجات تطوير الأنظمة للمتطلبات وتوقعات الجودة. يدير المخاطر والقضايا المتعلقة بأنشطة تطوير الأنظمة، ويصعدا حسب الحاجة. يساهم في التحسين المستمر لعمليات وممارسات تطوير الأنظمة.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يخطط أعمال تطوير النظم لتحقيق أهداف المؤسسة وخططها. يختار ويعتمد ويطلع الأساليب والأدوات والآليات المناسبة لتطوير النظم. يضمن إطلاع أصحاب المصلحة على الموارد المطلوبة ويعمل على توفير هذه الموارد. يعمل على تيسير إتاحة الموارد والاستخدام الأمثل لها. يقوم برصد وإعداد التقارير عن التقدم المحرز في مشاريع التطوير، ويضمن تنفيذ المشاريع وفقاً للبنى الهندسية والمعايير والأساليب والأدوات المتفق عليها ويعمل على استيفاء الاشتراطات الخاصة بالخصوصية والأمان. يضع خرائط طريق للتعريف بأنشطة التطوير المستقبلية.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يضع السياسات ويدفع نحو الالتزام بالمعايير الخاصة بتطوير النظم، ويقود الأنشطة التي تسعى لغرس الأمن والخصوصية في عملية تطوير النظم. يحدد ويدير الموارد اللازمة لجميع مراحل مشاريع تطوير النظم، ويعمل على تحقيق المستهدفات التقنية والمالية والمستهدفات المتعلقة بالجودة.

المستوى 7

المستوى السابع- بضع الاستراتيجية، يلهم، يحشد: السمات الجوهرية للمستوى: يعمل على أعلى مستوى مؤسسي، ويحدد الرؤية والاستراتيجية الشاملة للمؤسسة، ويتحمل المسؤولية عن النجاح الشامل.

يقود عملية صياغة وتطبيق الإطار الخاص بإدارة تطوير النظم بالمؤسسة وإخضاعه للتطوير المستمر. يوائم ما بين عملية تطوير النظم مع استراتيجيات وأهداف العمل من ناحية ومع التكنولوجيا والفرص الرقمية الناشئة. لديه تصور عام حول مساهمة برامج تطوير النظم في النجاح المؤسسي. يجيز هيكل مهام ومنصات تطوير النظم ويضع استراتيجية لإدارة الموارد في إطار عملية تطوير النظم، ويجيز تخصيص الموارد لبرامج تطوير النظم.

هندسة دورة حياة الأنظمة والبرمجيات SLEN

إنشاء واستخدام بيئة صالحة لتطوير منتجات وخدمات النظم والبرامج وإدخال تحسينات مستمرة عليها وتشغيلها.

ملاحظات إرشادية:

تتضمن هذه المهارة مناهج متعددة التخصصات لتطوير وتشغيل البرامج والأنظمة عبر دورة حياتها بالكامل. وترتبط عادةً بمصطلحات مثل DevOps، وDevSecOps، وهندسة موثوقية الموقع وهندسة إنتاجية المطور. تتجاوز هذه المهارة التحسين المستمر. فهي تركز على دمج الممارسات الفنية والأساليب التعاونية والأتمتة وعمليات دورة الحياة الضرورية لموثوقية النظام والأمان والتميز التشغيلي.

تتضمن الأنشطة- على سبيل المثال لا الحصر:

- إنشاء ممارسات دورة حياة آمنة وموثوقة للبرمجيات
- تطوير إطار داعم للأساليب والأدوات والعمليات والإجراءات والموظفين المهرة
- استخدام هذه البيئة إلى جانب الفرق المسؤولة عن تطوير وتشغيل البرامج والأنظمة
- بناء قدرات قابلة للتكرار وموثوقة من خلال التجربة وردود الفعل والتعلم والتطور المستمر
- تكيف الممارسات مع المنتجات والخدمات المحددة
- تحديد عمليات دورة الحياة والتحكم فيها وتحسينها
- دمج إدارة المخاطر والجودة والأمن والخصوصية والسلامة
- تعظيم استخدام الأتمتة
- تأسيس مبادئ هندسة البنى والتصميم لدعم إجراءات دورة الحياة
- التركيز على المهمة والقيمة واحتياجات العملاء
- تنمية ثقافة التعاون والتعلم والتكيف والمرونة
- إدخال الأطر المستخدمة في المجال للاسترشاد بها في عمليات التحسين.

المستوى 3

المستوى الثالث- يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يوفر الدعم لتنفيذ ممارسات دورة حياة الأنظمة والبرمجيات من خلال تطبيق الأساليب والإجراءات المعمول بها. يدعم عمليات الأتمتة والتكامل المستمر تحت التوجيه. يراقب ويقدم تقارير عن فعالية أنشطة إدارة دورة الحياة. يساهم في توثيق وصيانة أدوات وممارسات دورة الحياة.

المستوى 4

المستوى الرابع- يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يحدد المتطلبات الخاصة بممارسات العمل وعمليات الأتمتة الخاصة بدورة حياة النظم والبرمجيات. يضع خيارات تصميمية لبيئة العمل تتعلق بالأساليب والإجراءات والآليات والأدوات والأفراد. يختار ممارسات العمل الخاصة بدورة حياة النظم والبرمجيات فيما يتعلق بمكونات البرمجيات والخدمات متناهية الصغر. يستخدم الأتمتة لتحقيق نواتج آمنة ومهيكلية بشكل جيد.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يتعاون مع المسؤولين عن إدارة دورة حياة النظم والبرمجيات القائمة لاختيار وتبني وتطوير ممارسات العمل ويدعم استخدام بيئة العمل في ممارسات العمل الخاصة بدورة حياة النظم والبرمجيات ويوفر تغذية راجعة فعالة للحث على تطوير الأفراد والفرق المسؤولة عن ممارسات العمل الخاصة بدورة حياة النظم والبرمجيات. يقدم التوجيه ومقترحات لدعم منهج التعلم والتحسين المستمر ويساهم في تحديد مجالات جديدة بداخل المؤسسة يمكن استخدام ممارسات العمل الخاصة بدورة حياة النظم والبرمجيات فيها.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يحقق الالتزام المؤسسي بالاستراتيجيات لتنفيذ ممارسات عمل خاصة بدورة حياة النظم والبرمجيات لتحقيق أهداف العمل. يتعاون مع الآخرين لتحقيق التكامل بين السياسات والمعايير والآليات المؤسسية عبر دورة الحياة الكاملة للنظم والبرمجيات. تطور ويستخدم بيئة العمل الداعمة للممارسات الخاصة بدورة حياة النظم والبرمجيات الخاصة بالمنتجات والخدمات الاستراتيجية الكبيرة والمعقدة. يدفع نحو ممارسة أنشطة بهدف إدارة المخاطر المرتبطة بممارسات العمل الخاصة بدورة حياة النظم والبرمجيات. يخطط ويدير عملية تقييم أو تقدير ممارسات العمل الخاصة بدورة حياة النظم والبرمجيات

المستوى 7

المستوى السابع - يضع الاستراتيجية، يلهم، يحشد: السمات الجوهرية للمستوى: يعمل على أعلى مستوى مؤسسي، ويحدد الرؤية والاستراتيجية الشاملة للمؤسسة، ويتحمل المسؤولية عن النجاح الشامل.

يمثل ويقود ممارسات العمل الخاصة بدورة حياة النظم والبرمجيات على أعلى مستوى في المؤسسة ويحدد الفرص السانحة للابتكار في ممارسات العمل الخاصة بدورة حياة النظم والبرمجيات بهدف تحقيق أهداف المؤسسة وغاياتها. يدفع نحو إحداث التغييرات الضرورية على الثقافة والبيئة المؤسسية ويعرف جميع أصحاب المصلحة بالفوائد الناشئة عن هذا. يشرف على جودة العمل ويقدم مزايا للعمل قابلة للقياس.

تصميم النظم DESN

تصميم نظم تفي بمتطلبات محددة وأساليب هندسة النظم المتفق عليها.

ملاحظات إرشادية:

النظام هو ترتيب منظم للمكونات، سواء كانت مادية أو رقمية، مصممة للعمل معًا لتلبية متطلبات محددة، مع مراعاة عوامل مثل قابلية التوسع والأمان والتفاعل البشري والالتزام بالمعايير المؤسسية والتنظيمية.

قد تتضمن أنشطة تصميم الأنظمة ما يلي، على سبيل المثال لا الحصر:

- استخدام مفاهيم التصميم لتطوير تصميم للأنظمة وتقديم الأساس الذي تقوم عليه عمليات إنشاء النظم والتصديق عليها.
- تصميم أو اختيار مكونات النظام
- تصميم أنظمة متوافقة مع بنى الحوسبة المعاصرة واختيار مكونات مثل نماذج خدمة الحوسبة السحابية والحوسبة الطرفية
- تصميم أنظمة سببرانية فيزيائية تجمع بين كل من المكونات الحاسوبية والفيزيائية
- مراعاة العوامل البشرية والجوانب الاجتماعية والتقنية عند تصميم الأنظمة التي تتطوي على تفاعل بشري كبير
- تطوير مجموعة كاملة من النماذج والخصائص و/ أو السمات التفصيلية الوارد وصفها في نموذج صالح للتطبيق.
- استخدام نماذج دورات حياة تصميم النظم وتكييفها حسب سياق العمل واختيار ما يناسبها باستخدام المناهج التنبؤية (القائمة على خطط) أو المناهج التوافقية (التكرارية/ بمنهج Agile).
- الالتزام بالاشتراطات التنظيمية والمعايير المؤسسية بما فيها الأمان.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد في إنشاء وتوثيق عناصر تصميم النظام تحت الإشراف الروتيني. يتبع الإجراءات والمبادئ التوجيهية المعمول بها. يساعد في إنشاء وصيانة الوثائق.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يتبع النهج القياسية وأنماط التصميم المعمول بها لخلق تصميمات جديدة للنظم البسيطة أو مكونات النظم، ويحدد المشكلات البسيطة التي بالتصميم ويقوم بحلها. كما يحدد خيارات بديلة للتصميم ويبحث عن الإرشاد عند الخروج عن أنماط التصميم المعمول بها.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

تصميم مكونات النظم باستخدام آليات النمذجة المناسبة مع اتباع ما تم الاتفاق عليه فيما يخص البنى ومعايير التصميم والأنماط والأساليب المنهجية. يقوم بتحديد وتقييم خيارات التصميم البديلة والمفاضلة بينها. يضع رؤى متعددة للتصميم تراعي اهتمامات مختلف أصحاب المصلحة وتلبي المتطلبات الوظيفية وغير الوظيفية. يضع نماذج أو نماذج محاكاة أو نماذج أولية لسلوك مكونات النظم المقترحة ليتمكن من الحصول على موافقة أصحاب المصلحة عليها. يضع مواصفات تصميم مفصلة لتشكل الأساس لبناء النظم. يقوم بمراجعة تصاميمه والتحقق منها وتحسينها من خلال مقارنتها بالمواصفات الموضوعية.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يصمم النظم الكبيرة أو المعقدة. يجري عمليات تحليل أثر على خيارات التصميم الرئيسية ويقوم بالمفاضلة بينها. يعمل على موازنة تصميم النظام ما بين المتطلبات الوظيفية وغير الوظيفية. يراجع تصميمات النظم ويضمن تطبيق الأساليب والأدوات والتقنيات المناسبة بفاعلية. يقدم التوصيات ويقوم بتقييم وإدارة المخاطر المرتبطة. يعتمد وبطوع أساليب وأدوات وتقنيات تصميم النظم. يساهم في تطوير السياسات والمعايير الخاصة بتصميم النظم وعملية اختيار عناصر البنية الهندسية.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يعمل على تطوير واستخدام السياسات والمعايير والمبادئ التوجيهية المؤسسية والأساليب الخاصة بتصميم النظم. يبرز أهمية قيمة مبادئ تصميم النظم واختيار تصميمات النماذج المناسبة لدورة حياة تصميم النظم. يقود ويدير أنشطة تصميم النظم لبرامج تطوير النظم الاستراتيجية الكبيرة والمعقدة. يعمل على تطوير استراتيجيات تنفيذ فعالة بما يتماشى مع المتطلبات والبنى والقيود المحددة الخاصة بالأداء والجدوى. يعمل على تطوير تصاميم النظم التي تتطلب إدخال تقنيات جديدة أو استخدامات جديدة للتقنيات الحالية.

تصميم البرمجيات SWDN

تصميم وهندسة البرمجيات لتلبية متطلبات محددة، وضمان الالتزام بالمعايير والمبادئ المعمول بها.

ملاحظات إرشادية:

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- تصميم وهندسة التطبيقات والمكونات والواجهات الخاصة بالبرمجيات والخصائص ذات الصلة (بما فيها الأمن)
 - التصميم من أجل قابلية التوسع والأداء والمرونة والأمان والخصوصية منذ البداية، بما يتماشى مع الحوسبة السحابية والأنظمة الموزعة وحماية البيانات
 - تطبيق مفاهيم التصميم والأنماط وتقنيات النمذجة والأنماط المعمارية مثل الخدمات المصغرة والتصميم بدون خادم والتصميم القائم على المجال لتطوير تصميمات وهندسة البرمجيات، والتي تعمل كأساس لبناء البرمجيات والتحقق منها
 - تقييم الحلول البديلة والخيارات لتيسير اتخاذ القرارات المتعلقة بالتصميم
 - مع مراعاة المتطلبات الوظيفية وغير الوظيفية مثل البيئة المستهدفة والأداء والأمان وقابلية التوسع والتكامل مع الأنظمة الحالية
 - اعتماد وتكييف نماذج وأدوات وآليات تصميم البرمجيات بناءً على سياق العمل، بما في ذلك الممارسات المعاصرة مثل الهندسة السحابية الأصلية، والحوسبة الطرفية، والأنظمة السببية الفيزيائية وممارسات التصميم التكرارية التي تتبنى منهج Agile
 - تطوير نماذج أولية/ نماذج محاكاة للتمكين من إجراء عمليات صنع القرار القائمة على معلومات.
- على عكس البرمجة والتصميم على مستوى الكود، تركز هذه المهارة على التصميم على مستوى أعلى، ومعالجة الاعتبارات المعمارية والنظام على نطاق واسع.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

إنشاء وتوثيق التصميمات التفصيلية لتطبيقات أو مكونات البرامج البسيطة. تطبيق آليات النمذجة والمعايير والأنماط والأدوات المتفق عليها. المساهمة في تصميم مكونات أنظمة البرامج الأكبر حجماً، وضمان التوافق مع متطلبات التصميم الشاملة، بما في ذلك الأمان. مراجعة عمله الخاص.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يتولى التصميم الكامل لتطبيقات أو مكونات البرامج المعقدة إلى حد ما. يطبق المعايير والإرشادات والأنماط والأدوات المتفق عليها. يساعد كجزء من فريق في تصميم مكونات أنظمة البرامج الأكبر حجماً. يحدد واجهات المستخدم و/أو النظام. ينشئ وجهات نظر تصميمية متعددة لمعالجة مخاوف أصحاب المصلحة المختلفين والتعامل مع المتطلبات الوظيفية وغير الوظيفية، مع مراعاة جميع العوامل ذات الصلة، بما في ذلك الأمان. يساعد في تقييم الخيارات والمفاضلة بينها. يتعاون في مراجعة العمل مع الآخرين حسب الاقتضاء.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يقوم بتصميم وتصميم تطبيقات ومكونات ووحدات برمجية معقدة. يستخدم تقنيات النمذجة المناسبة بما يتماشى مع معايير تصميم البرمجيات والمبادئ التوجيهية والأنماط والمنهجيات المتفق عليها. ينتج ويتواصل مع وجهات نظر تصميم متعددة لمعالجة مخاوف أصحاب المصلحة وتلبية المتطلبات الوظيفية وغير الوظيفية بما في ذلك الأمان. يحدد ويقيم ويوصي ببدائل التصميم والتسويات. يقوم بنمذجة أو محاكاة أو إنشاء نماذج أولية لسلوكيات البرمجيات المقترحة لضمان موافقة أصحاب المصلحة وتسهيل إنشاء البرمجيات بشكل فعال. يقوم بمراجعة التصميمات الخاصة والتحقق منها وتحسينها مقابل المواصفات ويقود مراجعات تصميمات الآخرين.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يحدد ويصمم ويبني التطبيقات والمكونات والوحدات الخاصة بالبرمجيات الكبيرة أو المعقدة. يتبنى ويطوع أساليب وأدوات وآليات تصميم البرمجيات. يجري تحليل أثر لخيارات التصميم الرئيسية، ويقوم بتقديم التوصيات وتقييم وإدارة ما يتصل بها من مخاطر. يحدد النماذج/عمليات المحاكاة حتى يمكن من اتخاذ قرارات مستنيرة. كما يقيم تصميمات البرمجيات من أجل ضمان الالتزام بالمعايير، ويحدد الإجراءات التصحيحية المطلوب. يضمن تحقيق التوازن داخل تصميم البرمجيات ما بين المتطلبات الوظيفية والجودة والأمان وإدارة النظم. يساهم في تصميم برمجيات المؤسسة وسياسات ومعايير هندسة النظم.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يقود اختيار وتطوير أساليب وأدوات وتقنيات تصميم البرمجيات وهندسة النظم، ويحدد ويحافظ على المبادئ والأنماط والأطر الهندسية لتوجيه تصميم البرمجيات وتطويرها عبر المؤسسة. يضمن الالتزام بالاستراتيجيات الفنية وهندسة الأنظمة (بما في ذلك الأمان).

تصميم الشبكات NTDS

تصميم شبكات الاتصالات لتلبية متطلبات العمل، وضمان قابلية التوسع والموثوقية والأمان والتوافق مع الأهداف الاستراتيجية.

ملاحظات إرشادية:

يغطي تصميم الشبكة جميع جوانب البنية الأساسية للاتصالات، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر: الشبكات السلكية أو اللاسلكية، والرقمية أو التناظرية، والافتراضية أو المادية، والشبكات المحلية، والشبكات الواسعة، والشبكات المحمولة/الخلوية وأي بروتوكولات ومقاييس تشغيل محددة أخرى. وفي سياق السحابة، يشمل تصميم الشبكة أيضاً تصميم طوبوغرافيا الشبكة الافتراضية، والاتصال السحابي الهجين والاستفادة من خدمات الشبكات السحابية الأصلية لضمان قابلية التوسع والأمان وجودة الأداء.

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- تحليل متطلبات العمل وترجمتها إلى مواصفات تصميم الشبكة
- تصميم طوبوغرافيا الشبكة وتدابير الأمن وحلول الاتصال لمختلف البيئات
- تحديد تكوينات الشبكة والسياسات باستخدام الكود
- التخطيط لتوسيع الشبكة، والتكرار، والتوافر بشك كبير، بما في ذلك الشبكات السحابية
- تعريف البنية الأساسية للشبكة على أنها كود لتمكين الأتمتة وتطوير عمليات التوفير والإدارة
- تصميم حلول التعافي من الكوارث واستمرارية الأعمال لضمان مرونة الشبكة وتقليل وقت التوقف
- التعاون مع أصحاب المصلحة لضمان أن تصميمات الشبكة تتوافق مع أهداف العمل ومعايير المجال.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد في تحديد تكوينات الشبكات ومكوناتها تحت الإشراف الروتيني. ويتبع هياكل الشبكات والمعايير وبروتوكولات الأمان المعمول بها. ويساعد في توثيق تكوينات الشبكة وإنتاج مواصفات مفصلة للشبكة تحت توجيهه، مع دمج جوانب الأمان ذات الصلة.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يحدد التكوينات والمكونات الفنية اللازمة لشبكة صغيرة أو جزء من شبكة في بنية تحتية أكثر تعقيداً، ويلتزم بالبنى الهندسية المؤسسية والمعايير والمبادئ التوجيهية الخاصة بالمؤسسة.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يصمم مكونات الشبكات المحددة باستخدام بنى ومعايير تصميم وأنماط وطرق منهجية محددة. يترجم التصميمات المنطقية إلى تصميمات مادية تتفق مع المقاييس التشغيلية المحددة للسعة والأداء. يقوم بمراجعة واعتماد تصميمات الشبكات على أساس الاشتراطات غير الوظيفية، بما في ذلك إجراءات التحقق من الصحة وتصحيح الخطأ، وسهولة الوصول والأمان وضوابط التدقيق. يساهم في تطوير طرق الاسترداد المعتادة والإجراءات الطارئة. يساهم في وضع بنى الشبكات البديلة وهياكل الشبكات وخيارات التصميم.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

ينتج أو يعتمد مزودي الشبكات وبنى وهياكل وقواعد بيانات تكوين الشبكة في مجال تخصصه. يحدد مقاييس التصميم الخاصة بقوة الاتصال والسعة والسرعة والتوصيل والأمان وسهولة الوصول في الشبكات بما يتفق مع احتياجات العمل. يقيم المخاطر المتصلة بالشبكة ويحدد طرق الاسترداد والإجراءات الطارئة المعتادة. ينشئ أساليب عرض متعددة للتصميم لتناسب الاهتمامات المختلفة لأصحاب المصلحة وتلبية الاحتياجات الوظيفية وغير الوظيفية على حد سواء.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يتحمل المسؤولية عن الجوانب الرئيسية لمواصفات الشبكة والمعايير والتقنيات ونماذج تصميم الشبكة الشاملة داخل المؤسسة. ينتج سياسات ومبادئ ومعايير تصميم الشبكة التي تغطي الاتصال والسعة والواجهة والأمان والمرونة والاسترداد والوصول. يطور ويقود تبني السياسات والمعايير والإرشادات والطرق المؤسسية لتصميم الشبكة والالتزام بها.

تصميم البنية التحتية IFDN

تصميم البنية التحتية للتكنولوجيا لتلبية متطلبات العمل، وضمان قابلية التوسع والموثوقية والأمان والتوافق مع الأهداف الاستراتيجية.

ملاحظات إرشادية:

تشمل البنية التحتية للتكنولوجيا مجموعة واسعة من المكونات بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر: الأجهزة المادية، والموارد الافتراضية، والخدمات السحابية، والبرامج المتعلقة بالبنية التحتية، والبرامج الوسيطة، وخدمات الشبكة، وحلول تخزين البيانات.

تتضمن المهارة تحديد المكونات والخدمات التي تشكل بيئة التكنولوجيا، واتصالاتها، وعلاقاتها المتبادلة، ومعايير التشغيل، والتي تضمن معاً أن حلول البنية التحتية تدعم احتياجات الأعمال الحالية والمستقبلية.

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- تطوير مواصفات ومخططات تفصيلية لتصميم البنية التحتية
- ضمان التوافق والتكامل بين مكونات البنية التحتية المختلفة
- تصميم البنية التحتية بهدف تحقيق التوسع والأداء الجيد والموثوقية والأمان منذ البداية
- ضمان التزام التصميمات بمعايير الصناعة والمتطلبات التنظيمية وبروتوكولات الأمان
- التعاون مع أصحاب المصلحة لمواءمة تصميم البنية التحتية مع أهداف العمل
- الحفاظ على توثيق شامل لعملية التصميم والقرارات
- دمج الخدمات السحابية في تصميم البنية التحتية.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد في تطوير مواصفات التصميم الأولي للبنية التحتية تحت إشراف روتيني. يستخدم المعايير وبروتوكولات الأمان المعمول بها للمساهمة في أنشطة تصميم البنية التحتية. يساعد في صياغة وثائق ومخططات التصميم. يوثق القضايا المتعلقة بالتصميم.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

ينفذ مهام تصميم البنية التحتية المتنوعة، بما في ذلك المهام المعقدة وغير الروتينية، باستخدام الأساليب القياسية. يطور مواصفات التصميم والرسوم البيانية لمكونات البنية التحتية، ودمج الأجهزة والبرامج وعناصر الشبكة والخدمات السحابية، ويعالج متطلبات الأمان. يتعاون مع الآخرين لمواءمة تصميم البنية التحتية مع الأهداف المؤسسية وحل مشكلات التصميم. يقترح التحسينات لتعزيز أداء البنية التحتية وموثوقيتها.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتقويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يقود تصميم أنظمة البنية التحتية المعقدة لتقديم حلول تصميم شاملة. يطور أطراً معمارية مفصلة ويضمن تكامل جميع مكونات البنية التحتية، بما في ذلك الخدمات السحابية. يقدم إرشادات حول الممارسات الموصى بها ومعايير التصميم. يراجع ويتحقق من مواصفات التصميم والوثائق. يتحقق من أن التصميمات قابلة للتطوير وموثوقة وأمنة، ومتوافقة مع متطلبات العمل والمتطلبات الفنية.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يدير تصميم البنية التحتية من التحليل إلى التنفيذ والتقييم. مسؤول عن تحقيق أهداف التصميم وضمان التوافق مع الأهداف المؤسسية والتكامل الفعال لمكونات البنية التحتية والأنظمة. يقدم إرشادات موثوقة حول ممارسات ومنهجيات التصميم. يقيم التقنيات الجديدة وقابليتها للتطبيق على احتياجات المؤسسة. يطور وينفذ معايير التصميم والممارسات الموصى بها، ما يضمن نتائج تصميم متسقة وعالية الجودة.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يطور ويقود تبني السياسات والمعايير والإرشادات والطرق المؤسسية الخاصة بتصميم البنية التحتية والالتزام بها. يتعاون مع كبار أصحاب المصلحة لمواءمة مشاريع التصميم مع الأهداف المؤسسية. يوفر الإشراف والتوجيه الاستراتيجيين، ما يضمن أن تكون تصميمات البنية التحتية مستقبلية وقابلة للتطوير وآمنة. مسؤول عن النجاح العام لمبادرات تصميم البنية التحتية.

تصميم الأجهزة HWDE

تحديد وتصميم أنظمة ومكونات الأجهزة لتلبية المتطلبات المحددة من خلال اتباع مبادئ ومعايير التصميم المتفق عليها.

ملاحظات إرشادية:

يشمل النطاق مجموعة واسعة من أنظمة ومكونات الأجهزة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر المعالجات ووحدات الحوسبة المتخصصة والأنظمة المضمنة وأنظمة التحكم وأجهزة الاستشعار والتشغيل المختلفة. يجب أن يأخذ تصميم الأجهزة في الاعتبار احتياجات التكامل مع البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات وبيئات الشبكات، فضلاً عن هياكل الأنظمة مثل نماذج الخدمة السحابية والحوسبة الحافة والأنظمة السيبرانية الفيزيائية.

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- تحديد كيفية ملائمة مكونات الأجهزة للبنية الهندسية للنظام وكيفية تكاملها مع البرمجيات وبرمجيات التعليمات الثابتة وغيرها من الأنظمة
- اختيار مكونات الأجهزة وتصميمها وتحديد مواصفاتها وتحقيق التكامل فيما بينها ووضع نماذج أولية لها.
- مع الأخذ بعين الاعتبار البيئات المستهدفة، ومتطلبات الأداء، والأمان، والسلامة، والموثوقية، والاستدامة، والتوافق
- الالتزام بمعايير المجال بما فيها التوافق والسلامة والأمن والموثوقية والاستدامة.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد في تصميم مكونات الأجهزة أو الأنظمة الفرعية البسيطة تحت التوجيه. يتبع مبادئ التصميم والأنماط والمنهجيات المعمول بها حسب التوجيهات. يشارك في ترجمة التصميمات المنطقية إلى تطبيقات مادية. يختبر مكونات الأجهزة أو الأنظمة الفرعية وفقاً للمواصفات المقدمة ويوثق النتائج. يساهم في توثيق تصميمات الأجهزة باستخدام المعايير والأساليب والأدوات المطلوبة. يسعى للحصول على التوجيه والدعم للانحرافات عن الممارسات القياسية أو عند مواجهة سيناريوهات غير مألوفة.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يتبع نهج معيارية وأنماط تصميم منتقاة لتصميم مكونات الأجهزة البسيطة. يطلب الإرشاد عند الخروج عن أنماط التصميم الموضوعية. يأخذ في الاعتبار جميع المستهدفات من حيث الاشتراطات الخاصة بالبيئة والأداء والأمان والسلامة والموثوقية والاستدامة. يترجم التصميمات المنطقية إلى تصميمات مادية. يختبر أداء النماذج ونواتج الإنتاج مقارنة بالمواصفات الموضوعية. يقدم تصميمات للأجهزة بغرض اعتمادها. يوثق جميع الأعمال باستخدام المعايير والأساليب والأدوات المطلوبة.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يقوم بتصميم مكونات الأجهزة مع مراعاة المتطلبات الخاصة بالبيئة المستهدفة والأداء والأمان والسلامة والموثوقية والاستدامة. يقوم بترجمة التصميمات المنطقية إلى تصاميم ملموسة، وتسليم نماذج أولية فنية من المكونات المقترحة للموافقة عليها وتنفيذها. يقوم بتصميم اختبارات قياس أداء النماذج الأولية والوحدات المنتجة على أساس المواصفات والاسترشاد بالنتائج في عمليات إعادة التطوير المتكررة.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يحدد مواصفات مكونات/نظم الأجهزة المعقدة ويقوم بتصميمها. يختار معايير ووسائل وأدوات التصميم المناسبة، بما يتفق مع السياسات المؤسسية المتفق عليها، ويعمل على ضمان تطبيقها بفاعلية. يجري تحليل أثر لخيارات التصميم الرئيسية ويقوم بتقييم وإدارة المخاطر المرتبطة بها. يعمل على ضمان تحقيق تصاميم الأجهزة للتوازن بين المتطلبات الوظيفية والمتطلبات الخاصة بالجودة والأمان وإدارة النظم والموثوقية والاستدامة. يراجع التصميمات التي قام بها الآخرون لضمان اختيار التقنية المناسبة، واستخدام الموارد بكفاءة، والتكامل الفعال ما بين النظم المتعددة والتقنية المستخدمة. يساهم في وضع السياسة الخاصة باختيار المكونات.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يوفر توجهاً عاماً ويقود ممارسات تصميم الأجهزة داخل المؤسسة. يؤثر على النماذج القائمة على المجال من أجل تطوير التقنيات والمكونات الجديدة. يطور استراتيجيات الشراء الفعالة، بما يتفق مع احتياجات العمل. يطور ويدفع نحو تبني السياسات والاستراتيجيات والمعايير المؤسسية لتصميم الأجهزة ويضمن الالتزام بها.

البرمجة وتطوير البرمجيات PROG

تطوير مكونات للبرمجيات تهدف إلى تقديم قيمة لأصحاب المصلحة.

ملاحظات إرشادية:

- قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:
 - يحدد وينشئ ويطبق معايير وعمليات تطوير البرمجيات وتأمينها.
 - وضع وتصميم مكونات البرمجيات
 - تقدير الوقت والجهد اللازمين لتطوير البرمجيات
 - إنشاء مكونات البرامج وتعديلها والتحقق منها، والتأكد من تضمين عوامل الأمان بها.
 - تطبيق التطوير القائم على الاختبارات وضمان تغطية ملائمة للاختبارات.
 - استخدام آليات تقييم الأقران- مثل البرمجة الثنائية
 - توثيق مكونات البرمجيات
 - فهم قيمة مكونات البرمجيات المزمع تطويرها والحصول على الموافقة عليها.
 - اختيار طرق التطوير ودورات الحياة المناسبة
 - تطبيق آليات الاسترداد لضمان عدم ضياع البرمجيات التي يتم تطويرها
 - تنفيذ الرقابة المناسبة على التغيير على ممارسات تطوير البرمجيات
 - حل مشكلات التشغيل باستخدام البرمجيات وإصلاح الأخطاء
- في ضوء الاحتياجات والخصائص الخاصة بالمشروع أو العمل المراد إنجازه، قد تكون طرق تطوير البرمجيات ودورات حياتها إما نهجاً تنبؤياً (قائمة على خطط) أو نهجاً توافقياً (تكرارية/ بمنهج Agile).

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يقوم بتصميم وترميز (برمجة) والتحقق من واختبار وتوثيق وتعديل وتغيير تصميم البرامج/البرامج النصية البسيطة. يطبق المعايير والأدوات والممارسات الأمنية الأساسية المتفق عليها، لتحقيق نتيجة جيدة التصميم. كما يقوم بمراجعة أعماله.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يقوم بتصميم وترميز (برمجة) والتحقق من واختبار وتوثيق وتعديل وتغيير تصميم البرامج/البرامج النصية متوسطة التعقيد. يطبق المعايير والأدوات والإجراءات الأمنية المتفق عليها، للتوصل لنتيجة جيدة التصميم. يراقب التقدم المحرز ويرفع تقريراً به. يحدد المشكلات المتعلقة بأنشطة تطوير البرمجيات ويقترح حلولاً عملية لحل هذه المشكلات. يتعاون في مراجعة العمل مع آخرين حسبما يقتضي الأمر.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يقوم بتصميم وترميز (برمجة) والتحقق من واختبار وتوثيق وتعديل وتغيير تصميم البرامج/البرامج النصية المعقدة وخدمات برمجيات التكامل. يساهم في اختيار طرق وأدوات وآليات تطوير البرمجيات والممارسات الأمنية المتصلة بها. يطبق المعايير والأدوات والإجراءات الأمنية المتفق عليها، لتحقيق مخرجات جيدة التصميم. يشارك في راجعة أعماله ويقوم بمراجعة أعمال زملائه في العمل.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يتولى المسؤولية الفنية في جميع مراحل تطوير البرمجيات وتكرارها. يخطط ويقود أنشطة بناء البرمجيات. يقوم باعتماد وتكييف الأساليب والأدوات والتقنيات المناسبة لتطوير البرمجيات. يقيس ويراقب تطبيقات المعايير الخاصة بالمشروع/الفريق في بناء البرمجيات بما في ذلك الجانب الأمني للبرمجيات. يساهم في تطوير السياسات والمعايير والمبادئ التوجيهية المؤسسية لتطوير البرمجيات.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يقوم بتطوير السياسات والمعايير والمبادئ التوجيهية المؤسسية الخاصة ببناء البرمجيات وتغيير تصميمها. يخطط ويقود أنشطة بناء البرمجيات لمشاريع التطوير الاستراتيجية والكبيرة والمعقدة. يقوم بتطوير وتطوير أساليب وقدرات مؤسسية جديدة ويدفع نحو تبني السياسات والمعايير والالتزام بها.

تكامـل وبناء الأنظمة SINT

تخطيط وتنفيذ ومراقبة الأنشطة لدمج عناصر النظام والأنظمة الفرعية والواجهات لإنشاء أنظمة تشغيلية أو منتجات أو خدمات.

ملاحظات إرشادية:

ويشمل نطاق التكامل عناصر النظام والأنظمة الفرعية والواجهات ومكونات البرامج، بما في ذلك الحوسبة والتخزين والشبكات والخدمات السحابية.

يُستخدم تكامل النظم لإنشاء نظم لأغراض الاختبار والاستخدام التشغيلي من جانب العملاء والمستخدمين.

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- تطوير القدرات والعمليات والإجراءات المؤسسية للأتمتة والتكامل المستمر ما بين عمليات البناء والتغليف والاختبار والتأمين والنشر.
- بناء وتشغيل قدرة مستمرة على التكامل حسب الاقتضاء باستخدام أدوات التحكم الخاصة بالإصدار من شفرة المصدر وغيرها من الأدوات الأخرى.
- العمل على إدماج الاشتراطات الخاصة بالأمن والخصوصية كجزء لا غنى عنه من عملية بناء النظم وتحقيق التكامل فيما بينها.
- التعاون مع فرق التطوير والاختبار والعمليات لتبسيط عملية التكامل
- الاختبار والتصديق على واعتماد عملية التكامل لتوفير الاحتياجات والبنى الهندسية والتصاميم المطلوبة.
- رصد أنشطة تحقيق التكامل والتسجيل ورفع التقارير الخاصة بنتائج عملية التكامل والرقابة عليها.
- إطلاع أصحاب المصلحة على ما يستجد وتوفير التغذية الراجعة حول عمليات إدارة المخاطر.
- تطوير خطط للتعافي من الكوارث واختبار هذه الخطط وتطبيق عمليات إدارة الحوادث على عمليات تكامل الأنظمة الهامة.

المستوى 2

المستوى الثاني- يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يقوم بإنتاج إصدارات من مكونات النظام باستخدام أدوات وعمليات أتمتة البناء المناسبة. يقوم بإجراء الاختبارات كما هو محدد في مواصفات اختبار التكامل ويسجل تفاصيل أي أعطال. يقوم بتحليل أنشطة ونتائج اختبار التكامل وإعداد التقارير عنها. يقوم بتحديد المشكلات والمخاطر وإعداد التقارير عنها.

المستوى 3

المستوى الثالث- يطوِّق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يحدد الوحدات والمكونات والتبعيات اللازمة لبناء التكامل وينتج تعريفاً للبناء. يقبل الوحدات والمكونات المكتملة، ويتحقق من أنها تلبي المعايير المحددة. ينتج عمليات بناء من مكونات النظام للتحميل على البيئات المستهدفة. يقوم بتكوين بيئة الأجهزة والبرامج والبنية الأساسية حسب متطلبات النظام الذي يتم دمجه. ينتج مواصفات اختبار التكامل، ويجري الاختبارات ويسجل النتائج ويصدر تقارير عنها. يشرح الأخطاء ويوثق نتائج الاختبارات. ينتج تقارير تكامل النظام.

المستوى 4

المستوى الرابع- يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يوفر الخبرة الفنية للتمكين من تهيئة مكونات النظام والأجهزة الخاصة به لاختبار الأنظمة. يتعاون مع الفرق الفنية لوضع خطط تكامل الأنظمة والاتفاق عليها وإعداد التقارير حول التقدم المحرز في هذا الصدد. يقوم بتحديد بنى التكامل المعقدة/ الجديدة. يعمل على ضمان التهيئة الصحيحة لبيئات اختبار التكامل. يقوم بتصميم وتنفيذ نتائج اختبارات بنية التكامل وإعداد تقارير بشأنها. يحدد ويوثق مكونات عملية تكامل النظام لتسجيلها في نظام إدارة عملية التكوين والتهيئة. يقدم التوصيات بشأن التحسينات التي يجب إدخالها على العمليات والأدوات ويقوم بتنفيذها.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يخطط ويدفع نحو أنشطة تهدف لتطوير التكامل بين نظم المؤسسة وبناء القدرات بما في ذلك الأتمتة والتكامل المستمر. يحدد ويُقيم ويدير عملية استخدام الأدوات والتقنيات والعمليات لإنشاء إطار قوي للتكامل. كما يقدم مشورة وتوجيهاً قائمين على الخبرة بشأن أي منحى من المناحي الخاصة بتكامل النظم. يقود أعمال التكامل بما يتفق مع تصميم النظم والخدمات المتفق عليه. يُقيم المخاطر ويتخذ تدابير وقائية. يقوم بقياس ومراقبة عمليات تطبيق المعايير ويشارك في تطوير سياسات ومعايير المؤسسة ومبادئها التوجيهية الخاصة بتكامل النظم.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يوجه ويقود عملية تطوير القدرات المؤسسية الخاصة بتكامل وبناء النظم بما في ذلك الأتمتة والتكامل المستمر. يعمل على تطوير السياسات والمعايير والمبادئ التوجيهية المؤسسية الخاصة بتكامل وبناء النظم. يوفر الموارد لضمان أن عملية تكامل وبناء النظم يمكنها أن تعمل بفاعلية وضمان تبني السياسات والمعايير والالتزام بها.

الاختبار الوظيفي TEST

تقييم المتطلبات الوظيفية وخصائص المنتجات والأنظمة والخدمات المحددة أو غير المحددة من خلال التحقيق والاختبار.

ملاحظات إرشادية:

يتحقق الاختبار الوظيفي من أن الأنظمة والمكونات والواجهات توفر وظائف محددة وتعمل على النحو المقصود وتلبي توقعات المستخدم. يعد التخطيط للاختبار وتنفيذه على أساس المخاطر جانباً رئيسياً، مع التركيز على تحديد المخاطر وتخفيفها مثل أخطاء الوظائف وفشل التكامل وعيوب الحالات القصوى وتناقضات البيانات وعدم الامتثال للمتطلبات.

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- التعاون مع أصحاب المصلحة لمواءمة الاختبار مع متطلبات وأهداف العمل
- تصميم وتكييف حالات الاختبار بناءً على المتطلبات، بما في ذلك السيناريوهات المختلفة وقيم الحدود وحالات الحافة
- إعداد البيانات وتكوين البيئات لمحاكاة حالات الاستخدام الواقعية
- تنفيذ الاختبارات للتحقق من أن النتائج الفعلية تتوافق مع النتائج المتوقعة
- تسجيل العيوب مع خطوات إعادة الإنتاج التفصيلية، وإعطاء الأولوية للقضايا وتقديم الملاحظات لتحسينها
- تحليل النتائج لتحديد الأنماط وتقييم الجودة واقتراح تحسينات للنظام/الاختبار
- تعزيز نهج التحول إلى اليسار من خلال دمج الاختبار الوظيفي في وقت مبكر من دورة الحياة للكشف المبكر عن المشكلات
- إدارة وتنفيذ وتشغيل الاختبارات تلقائياً، بما في ذلك اختبارات الانحدار والدخان، لتحسين الكفاءة والتغطية
- تطوير وصيانة اختبارات وأطر عمل آلية قابلة للتطوير وموثوقة للتحقق من صحة الوظائف المهمة وضمان الجودة المستمرة
- ضمان الامتثال لمعايير الصناعة واللوائح والممارسات الجيدة المعترف بها.

المستوى 1

المستوى الأول - يتابع: السمات الجوهرية للمستوى: أداء المهام الروتينية تحت إشراف دقيق، واتباع التعليمات، وطلب التوجيه لإكمال العمل، وتعلم المهارات والمعارف الأساسية وتطبيقها.

ينفذ نصوص الاختبار الوظيفية اليدوية المقدمة تحت الإشراف للتحقق من قدرات البرنامج الأساسية. يقوم بتكوين بيئات الاختبار، ويستخدم أدوات آلية أساسية للتحقق من الوظائف، ويسجل النتائج ويبلغ عن المشكلات.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد في تصميم حالات الاختبار الوظيفية وإنشاء نصوص الاختبار. يدعم إعداد بيانات الاختبار للاختبار الوظيفي تحت الإشراف. يقوم بتكوين بيئات الاختبار لتعكس حالات الاستخدام الواقعية. ينفذ ويسجل الاختبارات الوظيفية اليدوية والآلية، ويحلل النتائج ويقدم تقارير عن النتائج والمشكلات والمخاطر.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يصمم حالات اختبار وظيفية مفصلة ونصوصاً تغطي سيناريوهات مختلفة وقيم حدودية. يشارك بنشاط في مراجعات المتطلبات والتصميم، ويصقل خطط الاختبار بناءً على الأفكار المكتسبة. يقوم بإجراء اختبارات استكشافية منظمة للتحقق في الوظائف والتحقق منها. يقوم بإعداد بيانات الاختبار وتكوين البيئات وأتمتة الاختبارات القابلة للتكرار. ينفذ الاختبارات ويسجل العيوب بمعلومات مفصلة ويحلل النتائج لتقييم وظائف النظام.

المستوى 4

المستوى الرابع- يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يختار أساليب الاختبار الوظيفية المناسبة، مع مراعاة المخاطر والأهمية والتعقيد. يطور ويدير وينفذ خطط وحالات الاختبار الشاملة. يكون بينات تعكس الاستخدام في العالم الحقيقي، ويتعاون مع أصحاب المصلحة لتحسين المتطلبات ويدير أطر الاختبار الآلية القابلة للتطوير. يحدد المخاطر ويخففها أثناء الاختبار، ويقدم تحليلات وتقارير مفصلة عن أنشطة ونتائج الاختبار الوظيفي، بما في ذلك العمل الذي قام به الآخرون.

المستوى 5

المستوى الخامس- يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يقود جهود الاختبار الوظيفي في جميع مراحل التطوير، ويضمن التوافق مع المتطلبات الوظيفية والتركيز على تحديد الأولويات القائمة على المخاطر. يقدم المشورة الموثوقة بشأن أساليب الاختبار والأدوات والأطر. يراقب ويحسن تغطية الاختبار، ويتعاون مع الفرق لمعالجة التحديات وضمان الامتثال للمعايير. يقود الجهود الرامية إلى تحسين كفاءة وموثوقية الاختبار الوظيفي. يحدد التحسينات ويساهم في السياسات المؤسسية والمعايير والمبادئ التوجيهية للاختبار الوظيفي.

المستوى 6

المستوى السادس- يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يطور السياسات والمعايير والمبادئ التوجيهية المؤسسية الخاصة بالاختبارات الوظيفية، ويضمن توافقها مع استراتيجية العمل ودمجها لنهج قائم على المخاطر. يخطط ويقود مبادرات الاختبار المعقدة، ويضمن التوافق مع الأهداف الاستراتيجية ودمجها لنهج قائم على المخاطر. يدير المخاطر والفرص، وينسق مع أنشطة الاختبار الأخرى ويدفع التحسينات في قدرات الاختبار الوظيفي. يعزز ثقافة الجودة في الاختبار الوظيفي، ويدفع بالالتزام بالمعايير المؤسسية والتخفيف الاستباقي للمخاطر.

الاختبار غير الوظيفي NFTS

تقييم الأنظمة والخدمات لتقييم الأداء والأمان وقابلية التوسع وغيرها من الصفات غير الوظيفية مقابل المتطلبات أو المعايير المتوقعة.

ملاحظات إرشادية:

يقوم الاختبار غير الوظيفي بتقييم سلوك التكنولوجيا ومكونات النظام والتكوينات والحزم، والتأكد من عملها معاً لدعم تشغيل النظام. ويركز على تحديد وتخفيف المخاطر المتعلقة بخصائص النظام، مثل الأداء والأمان والنسخ الاحتياطي والاسترداد والتوافر وقابلية التوسع والموثوقية وقابلية الصيانة والمراقبة وكفاءة الموارد والامتثال للمعايير الفنية.

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- التعاون مع أصحاب المصلحة لتوضيح المتطلبات والتوقعات غير الوظيفية
- إعداد بيانات اختبار تعكس ظروف الإنتاج، ومحاكاة الاستخدام في العالم الحقيقي
- إعداد وإدارة بيانات الاختبار لتمثيل التنوع والأحجام اللازمة بدقة
- تصميم وتنفيذ اختبارات الإجهاد والحمل والأمان وغيرها من الاختبارات غير الوظيفية
- استكشاف المشكلات وإصلاحها أثناء الاختبار، والتنسيق مع الفرق الفنية لحل المشكلات
- المشاركة في المراجعات لتحسين المتطلبات غير الوظيفية وتحديد المخاطر واقتراح التحسينات
- تحليل النتائج لتقييم أداء النظام والأمان والصفات الرئيسية الأخرى، وتوفير رؤى للتحسين
- تعزيز نهج التحول إلى اليسار من خلال دمج الاختبارات غير الوظيفية في وقت مبكر من دورة الحياة للكشف المبكر عن المشكلات
- تكييف استراتيجيات الاختبار لتناسب منهجيات التطوير المختلفة
- تطوير وصيانة الاختبارات الآلية وأنظمة المراقبة والأطر لتقييم جودة النظام وأدائه بشكل مستمر
- ضمان الامتثال لمعايير الصناعة واللوائح والممارسات الجيدة المعترف بها.

المستوى 1

المستوى الأول- يتابع: السمات الجوهرية للمستوى: أداء المهام الروتينية تحت إشراف دقيق، واتباع التعليمات، وطلب التوجيه لإكمال العمل، وتعلم المهارات والمعارف الأساسية وتطبيقها.

ينفذ نصوص الاختبار غير الوظيفية المعطاة تحت الإشراف، مع التركيز على خصائص النظام مثل الأداء. يقوم بإعداد بيانات اختبار أساسية ويستخدم أدوات قياسية لتنفيذ الاختبارات الموصوفة. يسجل النتائج ويبلغ عن المشكلات.

المستوى 2

المستوى الثاني- يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد في تصميم حالات الاختبار غير الوظيفية وإنشاء نصوص الاختبار. يدعم إعداد بيانات الاختبار للاختبار غير الوظيفي تحت الإشراف. يقوم بتكوين بيانات الاختبار. ينفذ كل من الاختبارات غير الوظيفية اليدوية والآلية. ينفذ أدوات الاختبار المناسبة بناءً على المتطلبات أو المواصفات غير الوظيفية المحددة. يحدد شروط الاختبار للمتطلبات غير الوظيفية المحددة. يقوم بتحليل وإعداد تقارير عن أنشطة الاختبار والنتائج والمشكلات والمخاطر.

المستوى 3

المستوى الثالث- يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يصمم حالات الاختبار غير الوظيفية والبرامج النصية، ويربطها بمعايير محددة مسبقاً لخصائص النظام وخصائصه. يعد بيانات الاختبار ويديرها لتعكس سيناريوهات العالم الحقيقي. يكون بيانات الاختبار، ويتعاون مع أصحاب المصلحة لتوضيح المتطلبات ويقوم بأتمتة الاختبارات القابلة للتكرار. يشارك في مراجعات المتطلبات لنقل خطط الاختبار الشاملة. يقوم بإجراء اختبارات استكشافية للتحقق في السلوكيات غير المعتادة. ينفذ الاختبارات، ويستكشف المشكلات عند ظهورها. يحلل ويقدم تقارير عن أنشطة الاختبار، ويوفر تغطية شاملة للسمات غير الوظيفية.

المستوى 4

المستوى الرابع- يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يختار طرق الاختبار غير الوظيفية المناسبة، مع مراعاة أهمية النظام وتعقيده. يطور ويدير وينفذ خطط الاختبار لسمات النظام الشاملة. يقوم بتكوين وإدارة بيئات الاختبار المعقدة، مع ضمان التوافق مع ظروف الإنتاج. يطبق استراتيجيات قائمة على المخاطر لتحديد أولويات جهود الاختبار ويتعاون عبر الفرق لضمان تغطية اختبارية شاملة. استكشاف الأخطاء وإصلاحها في الوقت الفعلي، ما يضمن الحل السريع. تحليل وإعداد تقارير عن أنشطة الاختبار والنتائج والمخاطر، بما في ذلك عمل الآخرين.

المستوى 5

المستوى الخامس- يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يخطط ويقود الاختبارات غير الوظيفية عبر جميع المراحل، مع ضمان التوافق مع المتطلبات وإعطاء الأولوية للاستراتيجيات القائمة على المخاطر. يقدم المشورة المتخصصة بشأن الأساليب والأدوات والأطر غير الوظيفية. يقود إعداد وصيانة بيئات الاختبار المتقدمة. يراقب تطبيق معايير الاختبار، ويضمن أنها تعكس الظروف الواقعية. استكشاف الأخطاء وإصلاحها وحل المشكلات المعقدة، والعمل بشكل وثيق مع أصحاب المصلحة. يقود الجهود لتحسين كفاءة وموثوقية الاختبارات غير الوظيفية. يحدد التحسينات ويساهم في السياسات والمعايير والمبادئ التوجيهية المؤسسية للاختبارات غير الوظيفية.

المستوى 6

المستوى السادس- يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

تطوير السياسات المؤسسية والمعايير والإرشادات الخاصة باختبار العمليات، والتأكد من توافقها مع استراتيجية العمل ودمجها نهج قائم على المخاطر. التخطيط لأنشطة الاختبار الاستراتيجية المعقدة وقيادتها، والتأكد من توافقها مع أهداف جودة النظام الشاملة. إدارة المخاطر والفرص، والتنسيق مع أنواع أخرى من الاختبارات. تطوير القدرات المؤسسية لمعالجة تحديات التحقق من الجودة المعقدة. قيادة الأتمتة المستمرة والتحسينات في بيئات الاختبار. تعزيز ثقافة الجودة في الاختبارات غير الوظيفية، ودفع الالتزام بالمعايير المؤسسية والتخفيف الاستباقي للمخاطر.

اختبار العملية PRTS

تقييم تدفقات العمليات الموثقة وغير الموثقة ضمن منتج أو نظام أو خدمة مقابل احتياجات العمل من خلال التحقيق والاختبار.

ملاحظات إرشادية:

يركز اختبار العملية على ضمان دعم الأنظمة لعمليات الأعمال بشكل فعال وتقديم القيمة وتلبية احتياجات المستخدم. وهذا يتضمن تحديد المخاطر وتخفيفها مثل العمليات غير الفعالة أو المعرضة للأخطاء، وأدوار المستخدم غير المدعومة، وإجراءات المستخدم المقيدة، وتعقيد النظام، والمعالجة غير المتسقة للبيانات، وعدم الامتثال لمتطلبات العمل.

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- التعاون مع أصحاب المصلحة لمواءمة الاختبار مع متطلبات وأهداف العمل
- تصميم حالات الاختبار التي تغطي سير العمل التجاري بالكامل، بما في ذلك قواعد العمل والمسارات البديلة وسيناريوهات الاستثناءات
- إعداد بيانات اختبار تحاكي الظروف الحقيقية وأدوار المستخدم وتدفقات البيانات
- إعداد وإدارة بيانات الاختبار لدعم السيناريوهات التي يتم اختبارها بدقة
- تنفيذ اختبارات يدوية وآلية للتحقق من صحة سير العمل، وضمان تشغيل الأنظمة بشكل صحيح عبر السيناريوهات
- تسجيل النتائج وإعداد التقارير عنها مع التركيز على تأثير عملية الأعمال، وتقديم الرؤى والتوصيات
- تحليل النتائج لتحديد أوجه عدم الكفاءة والمجالات التي تحتاج إلى تعزيز النظام والإجراءات
- تعزيز نهج التحول إلى اليسار من خلال دمج اختبار العملية في وقت مبكر من دورة الحياة للكشف المبكر عن المشكلات
- تطوير وصيانة أطر التشغيل الآلي القابلة للتطوير
- ضمان الامتثال لمعايير الصناعة واللوائح والممارسات الجيدة المعترف بها.

المستوى 1

المستوى الأول - يتابع: السمات الجوهرية للمستوى: أداء المهام الروتينية تحت إشراف دقيق، واتباع التعليمات، وطلب التوجيه لإكمال العمل، وتعلم المهارات والمعارف الأساسية وتطبيقها.

ينفذ نصوص اختبار العملية المحددة تحت الإشراف للتحقق من سير عمل الأعمال ورحلات المستخدم. يقوم بتكوين بيانات اختبار أساسية لمحاكاة العمليات التجارية. يستخدم أدوات الاختبار القياسية للتحقق من صحة العملية وتسجيل النتائج والإبلاغ عن المشكلات.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

تصميم حالات الاختبار والبرامج النصية للتحقق من صحة سيناريوهات العمل الرئيسية وسير العمل. دعم إعداد وإدارة بيانات الاختبار تحت الإشراف لتنماشى مع العمليات التجارية. تكوين بيانات الاختبار لتعكس العمليات التجارية في العالم الحقيقي. تنفيذ وتسجيل اختبارات العمليات اليدوية والآلية بما يتماشى مع خطط الاختبار. تحليل وإعداد تقارير عن أنشطة الاختبار، وتحديد المشكلات والمخاطر المتعلقة بالتحقق من صحة العمليات التجارية.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. تعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يصمم حالات اختبار العمليات والبرامج النصية التي تغطي سيناريوهات الأعمال الشاملة. يشارك بنشاط في مراجعات المتطلبات والتصميم لتحسين خطط الاختبار. يقوم بإعداد وإدارة بيانات الاختبار التي تعكس بدقة العمليات التجارية. يقوم بتكوين بيانات الاختبار وتنفيذ الاختبارات ومعالجة المشكلات عند ظهورها. يقوم بإجراء اختبارات استكشافية منظمة لتقييم تدفقات الأعمال البديلة. يقوم بآتمة الاختبارات المتكررة لتحقيق الكفاءة. يقوم بتحليل النتائج وإعداد التقارير عنها، مع التركيز على التأثيرات على العمليات التجارية.

المستوى 4

المستوى الرابع- يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يختار ويطبق مناهج الاختبار المناسبة بناءً على أهمية الأعمال والمخاطر وتعقيد العملية. يطور ويدير وينفذ خطط الاختبار التفصيلية مع التركيز على التحقق من صحة العملية من البداية إلى النهاية. يضمن محاكاة بيانات الاختبار الآلية للعمليات التجارية الحقيقية وسير العمل بدقة. يتعاون بشكل وثيق مع أصحاب المصلحة لتحسين متطلبات العمل وضمان التغطية الكاملة. يحدد ويخفف من المخاطر طوال عملية الاختبار ويعالج المشكلات. يقدم تحليلات وتقارير مفصلة حول تأثير نتائج الاختبار على العمليات التجارية، بما في ذلك العمل الذي يقوم به الآخرون.

المستوى 5

المستوى الخامس- يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يقود أنشطة اختبار العمليات عبر جميع مراحل التطوير، ويضمن التوافق مع أهداف العمل وإعطاء الأولوية لتدفقات العمل الرئيسية بناءً على المخاطر. ويضمن أن تكون بيانات الاختبار قوية وتعكس العمليات التجارية الفعلية. ويقدم المشورة المتخصصة بشأن اختبار العمليات، ويضمن فعالية الاختبارات وتوافقها مع احتياجات العمل. ويقود الجهود الرامية إلى تحسين كفاءة وموثوقية اختبار العمليات. ويحدد الثغرات والمخاطر ويساهم في تطوير السياسات والمعايير التي تدعم اختبار العمليات الشامل والقائم على المخاطر.

المستوى 6

المستوى السادس- يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

تطوير السياسات المؤسسية والمعايير والإرشادات الخاصة باختبار العمليات، والتأكد من توافقها مع استراتيجية العمل ودمجها لنهج قائم على المخاطر. التخطيط وقيادة مبادرات اختبار العمليات واسعة النطاق، مع التركيز على التحقق من صحة العمليات المعقدة والحرية. قيادة الجهود الرامية إلى تحسين وابتكار منهجيات اختبار العمليات، ودمجها مع الأهداف التجارية الشاملة واستراتيجيات إدارة المخاطر. تعزيز ثقافة الجودة في اختبار العمليات، ودفع الالتزام بالمعايير المؤسسية والتخفيف الاستباقي للمخاطر.

تطوير وتهيئة البرمجيات PORT

تصميم ونشر عمليات تهيئة المنتجات من البرمجيات في البيئات أو المنصات الخاصة بالبرمجيات.

ملاحظات إرشادية:

عادة ما تُطبق هذه المهارة على تصميم ونشر عمليات التهيئة والتطوير لكمية كبيرة ومعقدة من البرمجيات.

يتضمن هذا على سبيل المثال لا الحصر:

■ برمجيات تخطيط موارد المؤسسة (ERP) وإدارة علاقات العملاء (CRM)

■ أنظمة تشغيل الخادم/ الحاسب المركزي

■ حلول البرمجيات كخدمة (SaaS)

■ منصات/ مجموعات التكامل

■ الأدوات التي يوفرها مزودو خدمة البنية التحتية كخدمة (IaaS) والمنصات كخدمة (PaaS).

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

■ نقل تكوينات البرامج عبر بيئات أو منصات مختلفة

■ إعادة صياغة التكوينات المعقدة أو المتداخلة عبر وحدات وقدرات البرامج المختلفة

■ تصميم وتنفيذ التكوينات التي تستخدم بنى وخدمات مثل الخدمات المصغرة والحوسبة عديمة الخادم والحاويات

■ تحسين التكوينات لتحسين الأداء وقابلية التوسع والفعالية من حيث التكلفة

■ إدارة التكوينات عبر بيئات متعددة وضمان التشغيل المتبادل

■ تطبيق البنية التحتية كمبادئ برمجية لأتمتة نشر التكوين وإدارته.

في ضوء الاحتياجات والخصائص الخاصة بالمشروع أو العمل المراد إنجازه، قد تكون طرق تكوين وتهيئة البرمجيات ودورات حياتها إما تُهَجَّأ تنبؤياً (قائمة على خط) أو تُهَجَّأ توافقية (تكرارية/ بمنهج Agile).

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد في مهام تكوين البرامج. يدعم إعداد وتخصيص بيئات ومنصات البرامج. يساعد في توثيق وإعداد تقارير عن تغييرات التكوين والنشر. يراجع عمله الخاص.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يقوم بتصميم ومراجعة وتوثيق وتعديل وإعادة صياغة تكوينات البرامج المعقدة إلى حد ما للنشر. يطبق المعايير والأدوات المتفق عليها لتحقيق نتيجة جيدة التصميم. ويتعاون في مراجعة العمل مع الآخرين حسب الاقتضاء.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يقوم بتصميم والتحقق من وتوثيق وتعديل وتغيير عمليات تهيئة البرمجيات المعقدة من أجل نشرها. يساهم في اختيار طرق وأدوات وآليات تهيئة لبرمجيات. يطبق المعايير والأدوات المتفق عليها، لتحقيق مخرجات جيدة التصميم. يشارك في استعراض ومراجعة أعماله ويقوم باستعراض ومراجعة أعمال الزملاء.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يتولى المسؤولية الفنية في جميع مراحل تطوير ونشر تهيئة البرمجيات وتكرارها. يخطط ويقود أنشطة تهيئة البرمجيات. يقوم باعتماد وتكييف الأساليب والأدوات والتقنيات المناسبة لتهيئة البرمجيات. يقيس ويراقب تطبيقات المعايير الخاصة بتصميم ونشر تهيئة البرمجيات بما في ذلك أمن البرمجيات. يساهم في تطوير السياسات والمعايير والمبادئ التوجيهية المؤسسية لتصميم ونشر عملية تهيئة البرمجيات.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يقوم بتطوير السياسات والمعايير والمبادئ التوجيهية المؤسسية الخاصة بتصميم تهيئة البرمجيات ونشرها وتغيير تصميمها. يخطط ويقود أنشطة تهيئة ونشر البرمجيات لمشاريع النشر الاستراتيجية والكبيرة والمعقدة. يقوم بتطوير أساليب وقدرات مؤسسية جديدة ويدفع نحو تبني السياسات والمعايير والالتزام بها.

تطوير نظم الزمن الحقيقي أو النظم المدمجة RESD

تصميم وتطوير برمجيات فورية موثوقة بداخل النظم المدمجة.

ملاحظات إرشادية:

توفر الأنظمة المضمنة وظائف مخصصة داخل نظام ميكانيكي أو إلكتروني أكبر، وغالبًا ما تكون مصحوبة بقيود تتعلق بالأداء في الوقت الفعلي والسلامة والأمان والموثوقية. تتفاعل هذه الأنظمة عادةً مع الأجهزة والمستشعرات والمحركات، ما يدعم العمليات الحرجة في المعدات الصناعية أو السيارات أو الفضاء أو الطبية أو الروبوتية، وكذلك في أجهزة إنترنت الأشياء والأنظمة الذكية.

تؤدي هذه الأنظمة عادةً وظائف أساسية ولديها متطلبات صارمة فيما يتعلق بالسلامة والموثوقية والسلامة والأمن واستهلاك الطاقة.

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- تحديد متطلبات النظام غير الوظيفية مثل الأداء والموثوقية والسلامة والأمن، بالإضافة إلى القيود مثل الطاقة والتكلفة والمساحة المادية أو وقت الاستجابة
- بناء خصائص أمنة أو مقاومة للفشل لدعم التدهور السلس
- تطبيق تقنيات متخصصة لضمان أن الأنظمة تلبى خصائصها الحرجة
- استخدام أساليب شاملة للتحقق والتحقق والاختبار
- استخدام أساليب التطوير الافتراضية أو القائمة على النماذج لمحاكاة الأنظمة واختبارها وتحسينها طوال دورة حياة التطوير
- استخدام أدوات متخصصة لتحليل البرامج والأنظمة في الوقت الفعلي والتحقق منها وتصحيح أخطائها.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يقوم بتصميم وبناء واختبار مكونات بسيطة في الوقت الفعلي/المضمنة كجزء من تصميم أنظمة أكبر حجمًا. يستخدم لغات البرمجة المناسبة لتشغيل أجهزة الاستشعار والمشغلات البسيطة. يستخدم أدوات متخصصة لتحليل البرامج في الوقت الفعلي وتصحيح أخطاء النظام.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يقوم بتصميم وبناء ودمج مكونات متوسطة التعقيد في الوقت الفعلي/المضمنة كجزء من تصميم أنظمة أكبر حجمًا. يتبع المعايير المتفق عليها ويستخدم أدوات متخصصة لتحليل النظام وتحسينه. يدير أجهزة متخصصة، عادةً أجهزة استشعار ومشغلات، ويحسن كود المكونات من أجل الأداء. يطبق مجموعة من الأساليب للتحقق من مكونات الوقت الفعلي واختبارها.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يقوم بتصميم وبناء ودمج مكونات وأنظمة فرعية معقدة في الوقت الفعلي/المضمنة. يقوم بتصميم مخططات مادية تعكس الاتصال بين مكونات النظام لاختبار وتحسين الأداء. يقوم ببناء نماذج أولية للنظام وعمليات محاكاة للمساعدة في التطوير وتمكين تصحيح أخطاء البرامج المضمنة واختبارها واستكشاف أخطائها وإصلاحها. يطبق مجموعة من الأساليب للتحقق من صحة المكونات والأنظمة الفرعية في الوقت الفعلي والتحقق منها واختبارها، باستخدام مجموعة متنوعة من الأدوات المتخصصة لتحليل النظام وتحسينه.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يصمم ويطور بنى ونظم مدمجة/ نظم التشغيل في الوقت الفعلي لاستيفاء اشتراطات النظم المتفق عليها. يخطط ويدير عملية تطوير النظم المدمجة/ نظم التشغيل في الوقت الفعلي ويختار النهج والآليات التي يجب استخدامها. يحلل خيارات التصميم ويفاضل فيما بينها في كل من الأجهزة والبرمجيات ويقدم التوصيات بشأن المخاطر المرتبطة بهذه الخيارات ويقيّمها ويديرها. يعمل على إجراء عمليات التصديق والتحقق من الصحة والاختبار الفعالة على مدار عملية التطوير كلها. يشرف على إدماج نظم فرعية متعددة في النظام الشامل.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يقوم بالتوجيه والقيادة بصورة شاملة لعملية تطوير النظم المدمجة/ نظم التشغيل في الوقت الفعلي. يطور سياسات ومعايير ومبادئ المؤسسة التوجيهية لبنى وتصميمات نظم التشغيل في الوقت الفعلي/ النظم المدمجة. يخطط ويقود عمليات التطوير الاستراتيجية لنظم التشغيل في الوقت الفعلي/ النظم المدمجة المعقدة والكبيرة. يحدد الفرص السانحة لاستغلال التقنيات الجديدة وتحسين التقنيات والممارسات الحالية. يعزز الالتزام بالاستراتيجيات التكنولوجية وبنى النظم وتنفيذ عمليات التحقق من الصحة القائمة على المخاطر والاعتماد والاختبار. يطور استراتيجيات تنفيذ وشراء فعالة.

هندسة السلامة SFEN

تطبيق أساليب ملائمة لضمان السلامة عبر كل مراحل دورة الحياة الخاصة بعمليات تطوير النظم الخاصة بالسلامة.

ملاحظات إرشادية:

الأنظمة الحرجة هي نظم قد يتسبب أي خلل في أحدها في أذى لإنسان أو لأي كائن آخر أو لهياكل مادية أو للبيئة المحيطة. قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- مخاطر السلامة وتحليل المخاطر
- تحديد اشتراطات السلامة
- تصميم البنى الخاصة بالأنظمة الخاصة بالسلامة
- تصميم الأسلوب الرسمي
- اعتماد السلامة والتصديق عليها
- إعداد دراسة حالة خاصة بالسلامة
- تطبيق معايير السلامة العامة مثل IEC 61508 أو IEC 61511 أو معايير السلامة الخاصة بالمجال.
- تصميم سلامة النظم وتقاس بمستويات سلامة قائمة على عمليات تحليل المخاطر.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد في مهام هندسة السلامة تحت الإشراف الروتيني. يدعم توثيق أنشطة تحليل المخاطر والأخطار. يساعد في جمع أدلة ضمان السلامة باستخدام الأساليب والإجراءات المتفق عليها.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يساهم في إجراء عملية تحليل المخاطر والتهديدات خلال عملية تطوير وتطبيق النظم باستخدام الأساليب والإجراءات المتفق عليها. يقوم بتوثيق نتائج أنشطة تحليل المخاطر والتهديدات. يشارك في جمع أدلة ضمان السلامة باستخدام الأساليب والأدوات الملائمة، ويتولى أداء جميع مهام العمل وفقاً لمعايير السلامة والمعايير التقنية ومعايير الجودة المتفق عليها.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يساهم في تحديد المخاطر والأخطار التي تتهدد السلامة وتحليلها وتوثيقها، باستخدام الأساليب والإجراءات المتفق عليها. يساهم في تحديد اشتراطات السلامة. يقوم بتحليل نتائج التحقق من السلامة وتوثيقها في أثناء تطوير النظام وتطبيقه. يساهم في وضع خطط ضمان السلامة للمشروع وتنفيذها ويقوم بجمع أدلة ضمان السلامة لإعداد تقرير عن حالة السلامة.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يحدد الأخطار ويحللها ويساهم في تحديد وتقييم تدابير الحد من المخاطر، مع ضمان توثيقها على نحو ملائم. يحدد مواصفات بنى النظم المتعلقة بالسلامة للوصول إلى مستويات السلامة المنشودة. يعمل على تطوير خطط ضمان سلامة المشروع وتنفيذها. يراقب عمليات التنفيذ والامتثال. يضمن جمع الأدلة الخاصة بضمن السلامة لإعداد تقرير عن حالة السلامة. يعمل مع مهندسي ومصممي ومطوري النظم لضمان تنفيذ اشتراطات السلامة.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يتولى المسؤولية الكاملة عن تحليل الأخطار وتقييم المخاطر، وهندسة النظم المتعلقة بالسلامة، وتخطيط ضمان السلامة. يقوم بإعداد وتخصيص متطلبات السلامة الخاصة بالنظم وفقاً لطبيعة النظام ومستوى السلامة المطلوب بها. يتولى المسؤولية عن الجوانب المتعلقة بالسلامة فيما يخص العديد من المشروعات المعقدة أو التي تتطلب مستوى عال من السلامة.

تقييم السلامة SFAS

تقييم البرمجيات المتعلقة بالسلامة ونظم الأجهزة لتحديد درجة اتساقهما مع المعايير والمستويات المطلوبة من السلامة.

ملاحظات إرشادية:

- قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:
- إصدار أحكام مهنية على مناهج تصميم البرمجيات والأجهزة
- تقييم مدى ملائمة طرق التصميم والاختبار والاعتماد والتصديق.
- تحديد المخاطر وتقييمها وكيفية الحد منها
- وضع وإجراء وإدارة إطار وممارسات لتقييم السلامة
- استخدام آليات مثل تحليل تأثيرات وضعيات التأمين عند حدوث خلل والدراسات حول المخاطر والقابلية للتشغيل وتحليل تأثير حدوث خلل بأحد المكونات وتحليل شجرة الأخطاء وتحليل شجرة الحوادث وتحليل درجة الخطورة.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يجمع أدلة على ضمان السلامة باستخدام الأساليب والأدوات الملائمة. يتولى جميع المهام بما يتفق مع معايير السلامة والمعايير التقنية ومعايير الجودة المتفق عليها.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يتولى عمليات تحليل السلامة باستخدام آليات متفق عليها للتحقق من صحة اشتراطات السلامة أو التأكد من تطبيقها. يشارك في عمليات تقييم سلامة النظام ويعد تقارير لتقييم السلامة ويحدد ويقدم توصيات بشأن كيفية الوفاء باشتراطات السلامة الخاصة بأحد النظم.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يؤيد ويعزز استخدام الممارسات الخاصة بالسلامة في المؤسسة ويقود عمليات تقييم السلامة بما يتفق مع السياسات والمعايير الخاصة بالسلامة بالمؤسسة ويحدد ويطبق سياسات ومعايير المؤسسة لتقييم سلامة النظام. يعمل على ضمان الامتثال للمعايير والسياسات المحددة ويشرف على الأنشطة العامة الخاصة بتقييم دورة حياة السلامة.

هندسة تردد الراديو RFEN

تصميم وتركيب وصيانة أجهزة وبرمجيات قائمة على التردد اللاسلكي

ملاحظات إرشادية:

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- تقييم واختيار الأجهزة والبرمجيات
- دمج الأنظمة الفرعية الخاصة بالترددات اللاسلكية في أنظمة أكبر حجماً
- معايرة وتطوير وصيانة الأجهزة والبرمجيات
- استقبال ونقل وتحويل البيانات من الأجهزة التناظرية إلى الأجهزة الرقمية وفقاً لمعايير المجال والمعايير التنظيمية
- تطوير الهوائيات وأجهزة القراءة والناقلات التي تتخذ شكل أجهزة أو برمجيات وتحقيق التكامل بينها وتثبيتها ويشمل ذلك الاتصالات اللاسلكية المعرفة ببرامج (SDR) ورصد التردد اللاسلكي (RFID) والاتصال بالحقل القريب (NFC) والبلوتوث والواي فاي.
- الالتزام بمعايير السلامة والأمان والجودة المطبقة.

تتضمن تطبيقات المهارة على سبيل المثال لا الحصر:

- الشبكات اللاسلكية بالمناطق المحلية
- نظم اتصال لاسلكية لنقل الصوت والبيانات والصورة - كالنظم اللاسلكية الخلوية ونظم تحديد المواقع العالمية وشبكات الاتصالات العسكرية.
- نظم التصفح والاستشعار.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد في إعداد وضبط الأجهزة والبرمجيات اللاسلكية وفحص أدائها الوظيفي. يعمل على معالجة الأخطاء وصولاً إلى مستوى الوحدات القابلة للتغيير أو يقوم بالتصعيد وفقاً لإجراءات معينة. يجري عمليات التحقق من ثقة المستخدمين ويقوم بتصعيد الأعطال وفقاً لإجراءات معينة. يدمج أجهزة التردد اللاسلكي مع تطبيقات البرمجيات باستخدام التهيئة الثابتة.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يستخدم ويعد ويضبط ويُعاير أجهزة وبرمجيات الترددات اللاسلكية حسب جداول الصيانة واستخدام الأدوات ومعدات الاختبار الملائمة. يدخل تعديلات على الأجهزة/ البرامج الثابتة. يترجم مؤشرات الأعطال/ الأداء الآلية ويعالج الأعطال وصولاً إلى مستوى المكونات المنفصلة أو يقوم بتصعيد المر وفقاً لإجراءات محددة. ينفذ بروتوكولات الاتصال بين عناصر النظام بما يتفق مع المعايير المحددة. يدمج أجهزة الترددات اللاسلكية مع تطبيقات البرمجيات ويدخل عملية إعادة التكوين والتهيئة الديناميكية للعناصر بموجب مراقبة البرمجيات من أجل تحسين أدائها التشغيلي.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يقوم بالتحقيق في حالات الأعطال على نطاق المنظومة ومعالجتها باستخدام مجموعة كبيرة من الأدوات والتقنيات التشخيصية. يقوم بإعادة تكوين وتهيئة المعدات لتجنب الانقطاعات المؤقتة يحدد مواصفات ويختار ويدمج أجهزة الترددات اللاسلكية في أحد الأنظمة. يحدد بروتوكولات الاتصال الداخلية الخاصة بالنقل عبر الترددات المتاحة. كما يعيد تكوين وتهيئة الأجهزة والبرمجيات لتحسين الأداء.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يراقب أداء النظم ويقدم توصيات بإدخال تعديلات على الأجهزة وإدخال تغييرات على الإجراءات التشغيلية وطرق تقديم الخدمات والجدول الزمنية. يضع جداول زمنية وإجراءات للصيانة. يعتمد التحديثات والتعديلات الخاصة بالأجهزة. يراجع معايير المجال والمعايير الوطنية بشأن بروتوكولات ولوائح الترددات اللاسلكية ذات الصلة. يقيس ويقيم مدى فاعلية أجهزة وبرمجيات الترددات اللاسلكية.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يقود ويقدم توجيهاً بصورة شاملة بشأن استخدام الأجهزة والبرمجيات القائمة على الترددات اللاسلكية. يحدد الاشتراطات الخاصة بأداء أجهزة التردد اللاسلكية وسياسة الصيانة الخاصة بها. يحدد الفرص السانحة لاستغلال التقنيات الحديثة وتحسين التقنيات والممارسات القائمة. يطور استراتيجيات فاعلة للتنفيذ والشراء.

تطوير الرسوم المتحركة ADEV

تصميم وتطوير الأنظمة المتحركة والتفاعلية مثل الألعاب والمحاكاة والبيئات الافتراضية.

ملاحظات إرشادية:

يتيح تطوير الرسوم المتحركة إنشاء تجارب تفاعلية وجذابة بصرياً لمختلف الصناعات، مثل الألعاب والتدريب والبحث العلمي والهندسة، بالإضافة إلى تطبيقات الواقع الافتراضي والواقع المعزز.

تتضمن مكونات أنظمة الرسوم المتحركة محرك اللعبة أو الإطار، والأصول المرئية (النماذج ثلاثية الأبعاد، والأعمال الفنية ثنائية الأبعاد، والرسوم المتحركة)، والأصول الصوتية، ومكونات واجهة المستخدم وتجربة المستخدم، ومنطق اللعبة، وملفات البيانات والتكوين، والأدوات والأنابيب، والوثائق ووثائق التصميم

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- استخدام تقنيات الرسوم المتحركة، بما في ذلك الرسوم المتحركة الرئيسية، والتقاط الحركة، والرسوم المتحركة الإجرائية، والرسوم المتحركة الهيكلية
- استخدام برامج متخصصة في بناء الهياكل وربط السطح ثلاثي الأبعاد بالهياكل وتحرير الرسوم المتحركة
- إنشاء الرسوم المتحركة ودمجها في الأنظمة التفاعلية
- ضمان تكامل الرسوم المتحركة مع منطق اللعبة والفيزياء وأنظمة الذكاء الاصطناعي
- تحسين الرسوم المتحركة من أجل الأداء والالتزام بمعايير الاتساق والجودة.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد في إنشاء المكونات المرئية والصوتية الأساسية للرسوم المتحركة تحت الإشراف الروتيني. يتبع الإجراءات والمبادئ التوجيهية المعمول بها ويساهم في تطوير الرسوم المتحركة البسيطة باستخدام الأدوات القياسية. يساعد في إنشاء الوثائق وصيانتها.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يقوم ببناء مكونات مرئية وصوتية باستخدام برامج الرسوم المتحركة. يستخدم أدوات التصميم لتطوير نماذج أولية سريعة للأنظمة التفاعلية وواجهات المستخدم. يستخدم أدوات التصميم المرئي وتقنيات النمذجة العضوية لإنشاء وتحريك الشخصيات الافتراضية داخل تصميم اللعبة أو النظام.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يقوم ببناء مكونات مرئية وصوتية ودمجها في بنية النظام. يستخدم أدوات التصميم لتطوير نماذج أولية سريعة وتقييم جدوى مفاهيم التصميم للأنظمة التفاعلية وواجهات المستخدم. يستخدم أدوات التصميم المرئي المعقدة وتقنيات النمذجة العضوية لإنشاء وتحريك الشخصيات الافتراضية داخل تصميم اللعبة أو النظام.

المستوى 5

المستوى الخامس- يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يدير تكرارات تصميم المستويات ورواية القصص، ويوثق التدفق العام وهندسة اللعبة أو النظام المماثل. يطور الهياكل المفاهيمية في مخططات تصميم لإنشاء هياكل عالية المستوى وهندسة وقت التشغيل لمواقع الويب والبيئات الافتراضية. يشرف على دمج الرسوم المتحركة مع منطق اللعبة والفيزياء وأنظمة الذكاء الاصطناعي.

المستوى 6

المستوى السادس- يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يوفر التوجيه الإبداعي الشامل في تصور وتصميم منتجات الرسوم المتحركة مثل الألعاب والمحاكاة. يضع استراتيجيات تطوير الرسوم المتحركة وخطوط الأنابيب وعمليات ضمان الجودة. يتكيف أو يطور أساليب وقدرات مؤسسية جديدة ويدفع إلى تبني السياسات والمعايير والالتزام بها.

إدارة البيانات DATM

وضع وتنفيذ الخطط والسياسات والممارسات التي تضبط وتحمي وتحسن من قيمة وحوكمة أصول البيانات.

ملاحظات إرشادية:

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- تطوير وتنفيذ سياسات حوكمة البيانات لضمان جودة البيانات والامتثال والاستخدام الأخلاقي
- تطوير خطط وسياسات وممارسات متصلة بمجالات منها على سبيل المثال لا الحصر التصنيف والتخزين والأمان والجودة والمشاركة والإتاحة والاسترداد والاحتفاظ والنشر.
- إدارة البيانات بجميع أشكالها، وضمان التوافق مع أهداف العمل والمتطلبات التنظيمية
- تحليل هياكل المعلومات، بما في ذلك التحليل المنطقي للتصنيفات والأنطولوجيات والبيانات والبيانات الوصفية وبيانات مرجع الصناعة
- ضمان تخزين البيانات وأرشفتها بشكل صحيح بما يتفق مع التشريعات ذات الصلة
- تنفيذ ممارسات إدارة البيانات على الخدمات المدعومة بواسطة السحابة
- تطبيق المبادئ الأخلاقية عند التعامل مع البيانات.
- تطوير طرق مبتكرة لإدارة أصول البيانات
- دمج البيانات من مصادر متعددة لدعم القنوات الحاملة للبيانات والتمكين من إجراء عمليات إضافية على البيانات.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد في تنفيذ أنشطة إدارة البيانات تحت إشراف وتوجيه وثيقين. يساعد في إنشاء وصيانة وثائق أنشطة إدارة البيانات. يساعد في تحديد المشكلات والتناقضات والإبلاغ عنها.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

تنفيذ ممارسات إدارة البيانات القياسية بناءً على المتطلبات المؤسسية التفصيلية. مراقبة جودة البيانات والحفاظ عليها من خلال المراجعات المنتظمة وعمليات التحقق من الصحة. إبلاغ الآخرين بتفاصيل إجراءات إدارة البيانات، ما يساعدهم على فهمها والامتثال لها.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يصمم وينفذ عمليات حوكمة البيانات وإدارة البيانات الرئيسية لمجموعات فرعية محددة من البيانات. يقيم سلامة البيانات من مصادر متعددة. يقدم المشورة بشأن تحويل البيانات بين التنسيقات أو الوسائط. يحافظ على إجراءات التعامل مع البيانات وينفذها. يتيح توفر البيانات وسلامتها وإمكانية البحث من خلال هياكل البيانات الرسمية والبيانات الوصفية وتدابير الحماية.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يصمم وينفذ عمليات حوكمة البيانات وإدارة البيانات الرئيسية. يستخرج هياكل إدارة البيانات والبيانات الوصفية لدعم استرجاع البيانات ودمجها وتحليلها والتعرف على الأنماط وتفسيرها بشكل متسق عبر المؤسسة. يتحقق بشكل مستقل من صحة المعلومات الخارجية من مصادر متعددة. يخطط لممارسات تخزين البيانات ومشاركتها ونشرها الفعالة داخل المؤسسة. يحدد ويعالج المشكلات التي تمنع الاستخدام الأمثل لأصول المعلومات. يقدم المشورة المتخصصة لتعزيز قيمة أصول البيانات، وضمان جودة البيانات والامتثال.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يقود الاتجاه الاستراتيجي لإدارة البيانات وحوكمة البيانات، ويضع السياسات والأطر التي تتوافق مع متطلبات العمل والتنظيم. يستنبط استراتيجية شاملة لإدارة البيانات الرئيسية التي تدعم تطوير البيانات والخدمات الرقمية وتشغيلها بشكل آمن. ينشئ سياسات ومعايير ومبادئ توجيهية مؤسسية لإدارة البيانات، ويضمن تطبيق المبادئ الأخلاقية. يخطط وينشئ ويدير العمليات للوصول المنتظم والمتسق إلى مصادر البيانات الخارجية، ويضمن التحقق من صحتها وتكاملها.

تصميم ونمذجة البيانات DTAN

وضع نماذج ورسوم تخطيطية لتمثيل الاحتياجات من البيانات وأصول البيانات والتعريف بها.

ملاحظات إرشادية:

- تدعم نمذجة البيانات أنشطة منها على سبيل المثال لا الحصر:
 - يساعد المؤسسات على فهم أصول البيانات الخاصة بها وتطوير نظم البرمجيات ورسم العلاقات التي تربط بين الكيانات في العالم الواقعي.
 - التواصل مع أصحاب المصلحة لجمع الاحتياجات المطلوبة والتأكد من توافق نماذج البيانات مع أهداف العمل
 - يبسر عملية هندسة البيانات وتكاملها وإمكانية التشغيل البيئي
 - تعزيز استرجاع البيانات
 - دعم حوكمة البيانات وإدارة البيانات الرئيسية
 - دمج معايير بيانات مرجعية خاصة بالمجال لضمان الاتساق وإمكانية التشغيل البيئي والامتثال.
- تتضمن نماذج البيانات عادةً مكونات مثل الكيانات والعلاقات والسمات والمجالات. هناك أنواع مختلفة من نماذج البيانات، بما في ذلك نماذج البيانات العلائقية والموجهة للكائنات ونماذج NoSQL والمبنية على الوقت.
- تُستخدم نماذج البيانات لإيصال مستويات مختلفة من التفصيل، بما في ذلك التفاصيل المفاهيمية والمنطقية والمادية.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يضع أو يُعدل أو يُحدِّث هياكل البيانات البسيطة والمكونات المرتبطة بها ويستخدم تقنيات محددة لتصميم ونمذجة البيانات بموجب التوجيهات الصادرة له.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبّق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يطبق تقنيات تصميم ونمذجة البيانات القياسية بناءً على فهم مفصل لمتطلبات المؤسسة. ينشئ ويعدل ويحافظ على هياكل البيانات والمكونات المرتبطة بها. يتواصل ويشرح تفاصيل هياكل البيانات والمكونات للآخرين.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يقوم بالتحقيق في متطلبات بيانات المؤسسة حيث يوجد بعض التعقيد والغموض. يخطط لأنشطة نمذجة البيانات والتصميم، ويختار التقنيات المناسبة ومستويات التفاصيل لتحقيق الأهداف. يقدم المشورة والتوجيه للآخرين باستخدام هياكل البيانات والمكونات المرتبطة بها.

المستوى 5

المستوى الخامس- يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يضع معايير لأدوات وأساليب تصميم ونمذجة البيانات، ويقدم المشورة بشأن تطبيقها، ويضمن الامتثال لها. يقوم بإدارة دراسة متطلبات البيانات المؤسسية، معتمداً في ذلك على فهم مفصل لمتطلبات المعلومات المؤسسية، وينسق أساليب تطبيق تحليل البيانات وتصميمها ونمذجتها، لغرض إنشاء أو تعديل أو تحديث هياكل البيانات والمكونات المرتبطة بها. يدير عمليات تكرار ومراجعة وتحديث الاشتراطات والنماذج الخاصة بالبيانات.

تصميم قواعد البيانات DBDS

تحديد وتصميم واستخدام آليات تخزين البيانات والوصول إليها عبر بيئات ومنصات مختلفة.

ملاحظات إرشادية:

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- تصميم قواعد البيانات التشغيلية أو مستودعات البيانات أو بحيرات البيانات أو مخازن البيانات للبيئات المحلية أو المستندة إلى السحابة أو الهجينة
- تحديد الهياكل المادية أو الافتراضية المطلوبة لدعم التطبيقات أو التحليلات أو التعلم الآلي أو ذكاء الأعمال أو الخدمات الأخرى التي تعتمد على البيانات
- تصميم مخازن البيانات التشغيلية لإدماج البيانات المأخوذة من مصادر متعددة لدعم قنوات البيانات والتمكين من إجراء عمليات إضافية على هذه البيانات.
- موازنة التصميمات مع هياكل البيانات وهياكل المؤسسات والمعايير والسياسات واللوائح
- مع الأخذ بعين الاعتبار قابلية التوسع والأداء والتوافر والاسترداد ومتطلبات التشغيل الأخرى.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد في إنشاء وتوثيق تصميمات قواعد البيانات التفصيلية تحت إشراف روتيني. يتبع الإجراءات والمبادئ التوجيهية المعمول بها. يساعد في إنشاء وصيانة الوثائق.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يقوم بتفسير معايير تثبيت البرمجيات لتلبية احتياجات المشاريع ويحدد مواصفات مكونات قواعد البيانات أو مستودعات البيانات. يقوم بتطوير عناصر تصميم قواعد البيانات المادية أو مستودعات البيانات، في إطار السياسات الموضوعية، للوفاء بالاشتراطات الخاصة بالبيانات.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يقوم بتنفيذ التصميمات المادية لقواعد البيانات لدعم متطلبات بيانات المعاملات من حيث الأداء والتوافر. يقوم بتطوير وتحديث معرفة متخصصة بمفاهيم قواعد البيانات ومستودعات البيانات، ومبادئ التصميم، والبنى الهندسية، والبرمجيات، والمرافق. يقوم بتقييم التغييرات المقترحة على هياكل البيانات/ الأشياء، وتقييم الخيارات البديلة. يقوم بتنفيذ تصميمات مستودعات البيانات التي تدعم ذكاء الأعمال وتحليلات البيانات.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ وصولاً إلى التقييم.

يقدم خبرة متخصصة في خصائص تصميم أنظمة إدارة قواعد البيانات أو منتجات/خدمات مستودعات البيانات. يقدم إرشادات الخبراء في اختيار وتوفير واستخدام هياكل قواعد البيانات ومستودعات البيانات والبرامج والمرافق. يضمن أن سياسات التصميم تعمل على تحسين أنظمة البيانات الخاصة بالمعاملات من حيث الأداء والتوافر مع تلبية احتياجات منصات الاستخبارات التجارية والتحليلات.

تحليلات البيانات DAAN

تمكين اتخاذ القرارات المستندة إلى البيانات من خلال استخراج وتحليل وتوصيل الأفكار من البيانات المنظمة وغير المنظمة.

ملاحظات إرشادية:

يركز تحليل البيانات على تقديم رؤية قابلة للتنفيذ من البيانات لدفع عملية اتخاذ القرار بشكل أفضل.

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- جمع البيانات ومعالجتها وتحليلها من مصادر مختلفة
- ضمان صحة وسلامة البيانات التي تتم معالجتها وتحليلها
- تحديد الاتجاهات والأنماط والرؤى باستخدام مجموعة من التقنيات التحليلية والإحصائية
- تطوير وإثبات صحة النماذج التنبؤية
- توصيل النتائج إلى أصحاب المصلحة
- ضمان جودة البيانات وسلامتها والحوكمة
- التعاون مع الفرق لمواعاة مبادرات التحليلات مع أهداف العمل
- تصميم وتنفيذ حلول وعمليات تحليل البيانات
- تقديم توصيات قابلة للتنفيذ بناءً على الخبرة في المجال
- مواكبة الاتجاهات والتقنيات الناشئة في تحليلات البيانات
- القيادة الاستراتيجية لتحليلات البيانات وما يتصل بها من تخصصات مثل علم البيانات
- المساهمة في سياسات حوكمة البيانات والمعايير والممارسات الجيدة.

تتنوع تطبيقات تحليلات البيانات عبر الصناعات، بما في ذلك تقسيم العملاء، وتوقع المبيعات، واكتشاف الاحتيال، وتحسين سلسلة التوريد، والصيانة التنبؤية، وتحليلات الرعاية الصحية، وإدارة المخاطر المالية، وتحليلات الموارد البشرية، وتحليلات وسائل التواصل الاجتماعي، وتحليلات القطاع العام.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد في إعداد البيانات وأنشطة التحليل تحت الإشراف. يعالج البيانات ويتحقق من صحتها لدعم التحليلات. ينشئ تقارير ورؤى قياسية باستخدام الأدوات والأساليب المعمول بها.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يدعم تحليلات البيانات من خلال جمع البيانات وإعدادها من مصادر متعددة. يطبق الأساليب التحليلية والإحصائية وأدوات البرمجيات لتحليل البيانات وتطوير التقارير. يساعد في تحديد الاتجاهات والأنماط والرؤى التي تساعد في اتخاذ القرارات التجارية. يتعاون مع أعضاء الفريق لتحسين تقنيات التحليل والحفاظ على جودة البيانات.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

إجراء تحليل شامل للبيانات، وتحديد متطلبات البيانات وضمان سلامتها. تطبيق تقنيات تحليلية وإحصائية متقدمة لاستخراج رؤى ذات مغزى وتطوير نماذج تنبؤية. توصيل النتائج المعقدة إلى أصحاب المصلحة بطريقة مفهومة. المساهمة في تطوير عمليات ومعايير تحليل البيانات. تحديد الفرص لتحسين ممارسات تحليل البيانات.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يدير أنشطة تحليل البيانات، ويضع الأطر والمنهجيات المتوافقة مع أهداف العمل وسياسات حوكمة البيانات. يقود تنفيذ حلول تحليل البيانات. يترجم احتياجات العمل إلى متطلبات تحليلية ويحدد الحلول القائمة على البيانات. يوجه اختيار وتطبيق التقنيات التحليلية المتقدمة. ينقل الأفكار والتوصيات إلى كبار أصحاب المصلحة، ما يؤثر على القرارات الاستراتيجية.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

تطوير الاستراتيجيات وخرائط الطريق المؤسسية لتحليل البيانات. وضع السياسات والمعايير والممارسات الموصى بها لاستخدام البيانات وتقنيات تحليل البيانات. قيادة المبادرات لبناء قدرات تحليل البيانات وتطوير ثقافة تعتمد على البيانات. الإشراف على تنفيذ مشاريع وبرامج التحليل. تعزيز الاستخدام الأخلاقي للبيانات وتحليل البيانات.

المستوى 7

المستوى السابع - يضع الاستراتيجية، يلهم، يحشد: السمات الجوهرية للمستوى: يعمل على أعلى مستوى مؤسسي، ويحدد الرؤية والاستراتيجية الشاملة للمؤسسة، ويتحمل المسؤولية عن النجاح الشامل.

يوجه إنشاء ومراجعة نهج وثقافة متعدد الوظائف على مستوى المؤسسة لتوليد القيمة من تحليلات البيانات وعلوم البيانات. يقود تحديد وتقييم وتبني قدرات تحليلات البيانات وعلوم البيانات لتحويل الأداء المؤسسي. يقود توفير قدرات تحليلات البيانات وعلوم البيانات في المؤسسة. يضمن تضمين التطبيق الاستراتيجي لتحليلات البيانات وعلوم البيانات في حوكمة وقيادة المؤسسة. يوفق بين استراتيجيات الأعمال وتحول المؤسسة واستراتيجيات تحليلات البيانات وعلوم البيانات.

علم البيانات DATS

تطبيق آليات النمذجة الحسابية والإحصائية وآليات النمذجة الخاصة بالتنقيب عن البيانات وآليات النمذجة التنبؤية للحصول على رؤى والتنبؤ بالسلوكيات وتوليد قيمة من البيانات.

ملاحظات إرشادية:

عادة ما يُستخدم علم البيانات في تحليل البيانات كبيرة الحجم وعالية السرعة وشديدة التنوع (ما بين أعداد ورموز ونصوص وأصوات وصور).

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- إدخال طرق من النمذجة الحسابية والإحصائية والنمذجة القائمة على الاحتمالات باستخدام لغات وأدوات وآليات برمجة متخصصة.
- فرز وإعداد البيانات للتحليل
- صياغة واعتماد واستغلال مجموعات من البيانات الداخلية والخارجية المستخلصة من نطاق متنوع من العمليات.
- تطوير رؤى تطلعية وتنبؤية وآنية قائمة على نماذج لخلق قيمة وتعزيز عملية صنع قرار فعالة.
- البحث عن مصادر البيانات وانتقاؤها والحصول عليها واستيعابها.
- تحقيق التكامل بين البيانات وتنقيتها لتكون صالحة لتحقيق الغرض منها
- وضع فرضيات واستكشاف بيانات باستخدام تقنيات صناديق الرمال الخاصة بالتحليلات
- تنقيح النماذج الخاصة بالاشتراطات والتحقق من الصحة والتدريب والتطوير على مدار الوقت لاكتشاف رؤى أعمق أو التوصل إلى تنبؤات أو الإتيان بتوصيات.
- استخدام آليات تحليل متقدمة منها على سبيل المثال لا الحصر التنقيب عن البيانات/ النصوص وتعلم الآلة ومضاهاة الأنماط والتنبؤ والتصور والتحليل الدلالي وتحليل المشاعر وتحليل الشبكات والتحليل العنقودي والإحصاءات متعددة المتغيرات وتحليل الرسوم البيانية والمحاكاة ومعالجة الأحداث المعقدة والشبكات العصبية.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

تحت إشراف روتيني، يطبق تقنيات علم البيانات المحددة على البيانات. يحلل النتائج ويبلغ عنها ويعالج المشكلات البسيطة، باستخدام الخوارزميات المضمنة في أطر وأدوات البرامج القياسية.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يطبق تقنيات علوم البيانات القياسية على المشكلات ومجموعات البيانات الجديدة باستخدام تقنيات البرمجة المتخصصة. يحدد ويختار مصادر البيانات المناسبة ويجهز البيانات لاستخدامها بواسطة نماذج علوم البيانات. يقيم نتائج وأداء نماذج علوم البيانات. يحدد وينفذ الفرص لتدريب وتحسين النماذج والبيانات التي تستخدمها. ينشر ويقدم تقارير عن مخرجات النموذج لتلبية احتياجات العملاء والامتثال للمعايير المتفق عليها.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يقوم بالتحقيق في المشاكل ومجموعات البيانات لتقييم مدى فائدة حلول علوم البيانات. يطبق تقنيات علوم البيانات المتنوعة ولغات البرمجة المتخصصة. يفهم ويطبق القواعد والمبادئ التوجيهية الخاصة بالصناعة والأعمال، ويتوقع المخاطر والآثار الأخرى للنمذجة. يختار البيانات ويحصل عليها ويدمجها للتحليل. يصوغ الفرضيات ويقيم نماذج علوم البيانات. يقدم المشورة بشأن فعالية التقنيات المحددة بناءً على نتائج التحليل والبحث. يساهم في تطوير وتقييم ومراقبة ونشر حلول علوم البيانات.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يخطط وينسق ويدفع نحو تنفيذ جميع مراحل تطوير الحلول القائمة على علم البيانات. يقدم المشورة القائمة على الخبرة لتقييم المشكلات المراد حلها ومدى الاحتياج إلى حلول قائمة على علم البيانات. يحدد نوع مصادر البيانات التي يتعين استخدامها أو الحصول عليها وسبب ذلك. يحدد ويطبق آليات علم البيانات ولغات البرمجة المتخصصة الملائمة. يراجع مزايا وقيمة آليات وأدوات علم البيانات بعين ناقدة ويقدم توصيات بإجراء عدد من التحسينات. يشارك في وضع السياسات والمعايير والمبادئ التوجيهية الخاصة بتطوير وتقييم ومراقبة ونشر الحلول القائمة على علم البيانات.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يتولى قيادة وتقديم واستخدام علم البيانات لتعزيز الابتكار وقيمة الأعمال. يطور ويقود تبني السياسات المؤسسية والمعايير والإرشادات والأساليب الخاصة بعلم البيانات والالتزام بها. يحدد الاتجاه ويقود في تقديم واستخدام تقنيات ومنهجيات وأدوات علم البيانات. يقود تطوير القدرات المؤسسية لعلم البيانات. يخطط ويقود المبادرات الاستراتيجية والكبيرة والمعقدة في مجال علم البيانات لتوليد الأفكار وخلق القيمة ودفع عملية صنع القرار.

تطوير أنظمة تتعلم من البيانات والخبرة، وتحسين الأداء والدقة والقدرة على التكيف في البيئات الديناميكية.

ملاحظات إرشادية:

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- تقييم مدى ملاءمة التعلم الآلي لمشاكل الأعمال
- اختيار وتطبيق تقنيات وخوارزميات وأدوات التعلم الآلي المناسبة لحل مشاكل الأعمال
- إعداد البيانات للتعلم الآلي، بما في ذلك التنظيف والتحويل وهندسة الميزات
- تصميم النماذج وتدريبها وتحسينها وإعادة تدريبها باستخدام التعلم الخاضع للإشراف أو غير الخاضع للإشراف أو التعلم المعزز
- إدارة MLOps لنشر النموذج ومراقبته وإدارة دورة حياته
- تقييم النماذج من حيث الأداء والمتانة والإنصاف والتحيز واختيار المقاييس لتقييم النتائج
- تشخيص المشكلات وحلها قبل وبعد عملية النشر
- توقع التدايعات المؤسسية، بما في ذلك تلك المتصلة بالأخلاقيات والتحيز والخصوصية والاستدامة وحماية البيانات
- إنشاء إمكانية تتبع النتائج التي تنتجها أنظمة تعلم الآلة
- تنفيذ آليات التعلم المستمر لضمان تكيف النماذج مع البيانات الجديدة والبيئات المتغيرة، بما في ذلك التكيف في الوقت الفعلي مع المدخلات الجديدة والظروف المتطورة.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد في إعداد البيانات وتدريب النماذج ومهام التقييم تحت الإشراف الروتيني. يستخدم أطر وأدوات التعلم الآلي القياسية لتطوير نماذج أساسية لمشاكل محددة جيدًا. يوثق النتائج ويساهم في الحفاظ على حلول التعلم الآلي.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يطبق تقنيات وخوارزميات التعلم الآلي الراسخة لحل مشاكل الأعمال. يختار البيانات ويجهزها لتدريب النموذج وتقييمه. يدرّب ويحسن ويتحقق من صحة نماذج التعلم الآلي باستخدام الأدوات والأطر القياسية. ينشر النماذج في الإنتاج ويراقب أدائها. يبلغ أصحاب المصلحة بالنتائج والقيود.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يقوم بتقييم مدى ملاءمة التعلم الآلي وتصميم وتطوير حلول لمجموعة من مشاكل الأعمال. يختار ويطبق التقنيات والخوارزميات المناسبة بناءً على خصائص البيانات ومتطلبات الأعمال. يقدم التوجيه للآخرين. يصمم الميزات ويحسن أداء النموذج. ينفذ الخوارزميات ويساهم في التطوير والتقييم والمراقبة والنشر. يطبق القواعد والإرشادات الخاصة بالصناعة، ويتوقع المخاطر والآثار. يتعاون مع فرق متعددة الوظائف لدمج نماذج التعلم الآلي في أنظمة الإنتاج. يجري تحليلات أداء متعمقة ويستكشف المشكلات.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يقود تطوير وتنفيذ حلول التعلم الآلي للمشاكل التجارية المعقدة ذات التأثير العالي. يصمم خطوط أنابيب وأنظمة التعلم الآلي الشاملة، مع دمج ممارسات **MLOps**. يقيم ويختار الأدوات والأطر والبنية الأساسية لمشاريع التعلم الآلي. يضع الممارسات والمعايير لتطوير التعلم الآلي والعمليات. يقدم المشورة والتوجيه من الخبراء حول تقنيات وتطبيقات التعلم الآلي. يتعاون مع أصحاب المصلحة لمواءمة مبادرات التعلم الآلي مع الأهداف المؤسسية.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يحدد الاتجاه الاستراتيجي وخريطة الطريق لتبني التعلم الآلي والابتكار فيه داخل المؤسسة. يضع أطر الحوكمة والبروتوكولات الموصى بها للتنمية والاستخدام المسؤول والأخلاقي والمستدام للتعلم الآلي. يقود تطوير القدرات المؤسسية والسياسات والمعايير والإرشادات في التعلم الآلي. يتعاون مع كبار أصحاب المصلحة لتحديد الفرص ذات التأثير العالي للتعلم الآلي ويقود تنفيذها. يتبع اتجاهات البحث والصناعة ودمجها في الممارسات المؤسسية.

ذكاء الأعمال BINT

تطوير وإنتاج وتوصيل معلومات للإدارة بشكل منظم أو لمرة واحدة لتقديم رؤى ودعم عملية صنع القرار.

ملاحظات إرشادية:

يطبّق في العادة لدعم الاحتياجات التشغيلية من خلال عمليات الإدارة والحوكمة، وقد يكون في شكل أنشطة تحدث لمرة واحدة أو أنشطة دورية تتسق مع دورات التخطيط ورفع التقارير بالمؤسسة.
قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- فهم احتياجات وأهداف العمل
- صياغة واعتماد مجموعات من البيانات الداخلية والخارجية المستخلصة من نطاق متنوع من العمليات التشغيلية وعمليات الأعمال.
- تحويل نتائج التحليل إلى معلومات يمكن تعريف أصحاب المصلحة بها باستخدام لوحات المتابعة والتقارير
- تفسير وتحليل البيانات والتحليل المقارن والتقييم وتحليل الاتجاه
- جمع البيانات لتوصيل موضوعات واتجاهات واضحة
- التركيز على جودة البيانات لتوفير الثقة عند اتخاذ القرارات اعتماداً على رواية واحدة للحقيقة.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد في إنشاء تقارير دورية حول ذكاء الأعمال باستخدام الأدوات القياسية ويدعم إعداد البيانات بناءً على المصادر الحالية.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبّق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يقوم باستخراج البيانات وإعدادها للتحليل وينفذ أنشطة تحليل الاستخبارات التجارية القياسية. يتحقق من سلامة وصلاحية مصادر البيانات. ينشئ ويسلم تقارير قياسية وفقاً لاحتياجات أصحاب المصلحة وبما يتوافق مع المعايير المتفق عليها. يحقق في الحاجة إلى تحليل الاستخبارات التجارية الجديد أو المنقح. يساهم في التوصية بالتحسينات. يتواصل مع أصحاب المصلحة تحت التوجيه.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يدعم احتياجات استخبارات الأعمال لعمليات إدارة أو حوكمة محددة أو مجالات تشغيلية. يبحث في الحاجة إلى إعداد تقارير وتحليلات استخبارات الأعمال حيث يوجد بعض التعقيد والغموض. يختار ويطبق أدوات وتقنيات استخبارات الأعمال غير القياسية لتوفير الرؤى والمساعدة في اتخاذ القرار. يختار البيانات ويحصل عليها ويدمجها للتحليل ويتحقق من جودة البيانات وسلامتها. يحدد الفرص لتحويل البيانات التشغيلية إلى رقمية وتبسيط التعامل معها وتحسين قدرات استخبارات الأعمال.

المستوى 5

المستوى الخامس- يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يخطط ويدير أنشطة ذكاء الأعمال ويضمن متانة وقوة وكفاءة العمليات والإجراءات والممارسات الخاصة بذكاء الأعمال وملائمتها للغرض المنشود منها مع التركيز على عملية الأتمتة والضوابط الرئيسية لها وجودة البيانات. يقدم المشورة بشأن المعايير والإجراءات والطرق والأدوات والآليات المتاحة. يدير مراجعات بشأن مزايا وقيمة الآليات والأدوات الخاصة بذكاء الأعمال ويقدم توصيات بإجراء بعض التحسينات. يشارك في تطوير السياسات والمعايير والمبادئ التوجيهية الخاصة بالتحليلات.

هندسة البيانات DENG

تصميم وبناء وتشغيل وتأمين ومراقبة خطوط أنابيب البيانات ومخازنها وأنظمة المعالجة في الوقت الفعلي لإدارة البيانات القابلة للتطوير والموثوقة.

ملاحظات إرشادية:

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- تحديد مصادر البيانات ومفاهيم وأساليب معالجتها.
- تقييم وتصميم وتطبيق حلول هندسة البيانات في المبنى والمدعومة بالسحابة والمختلطة
- هيكلية البيانات وتخزينها لأغراض التحليلات وتعلم الآلة والتقييم عن البيانات ومشاركتها مع التطبيقات والمؤسسات
- حصاد البيانات المنظمة وغير المنظمة
- تكامل ودعم وتنقية البيانات
- إنشاء قنوات لمعالجة البيانات في الوقت الفعلي وبطريقة الدفعات
- ضمان الامتثال لمعايير حوكمة البيانات والأمان والخصوصية، بما في ذلك التشفير والتعدد الآمن للمستأجرين
- إدارة الدمج المستمر للقنوات الناقلة للبيانات (DataOps) ونشرها ومراقبتها.
- ترحيل وتحويل البيانات
- تطبيق المبادئ الأخلاقية عند التعامل مع البيانات
- العمل على اتفاق عملية تخزين البيانات مع التشريعات ذات الصلة
- دمج عناصر الأمان والامتثال والقابلية للتوسع والكفاءة والموثوقية والدقة والمرونة والقابلية للنقل في حلول هندسة البيانات.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد في تطوير وتنفيذ خطوط أنابيب البيانات ومخازن البيانات. ينفذ المهام الإدارية لتوفير إمكانية الوصول إلى البيانات وإمكانية استردادها والأمان والحماية. يدعم مراقبة عمليات خطوط أنابيب البيانات وتحديد المشكلات وتصعيدها حسب الحاجة. يشارك في مهام نقل البيانات وتحويلها تحت الإشراف الروتيني.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يتبع الأساليب القياسية وأنماط التصميم المعمول بها لإنشاء وتنفيذ خطوط أنابيب البيانات البسيطة ومخازن البيانات للحصول على البيانات وإعدادها. يطبق معايير وأدوات هندسة البيانات لإنشاء خطوط أنابيب البيانات وصيانتها وإجراء عمليات الاستخراج والتحويل والتحميل (ETL)، مع دمج ممارسات الأمان وسلامة البيانات. يساهم في مشاريع نقل البيانات وتحويلها، وضمان سلامة البيانات وتناسقها. يجري عمليات فحص جودة البيانات الروتينية وإصلاحها.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

تصميم وتنفيذ وصيانة حلول هندسة البيانات المعقدة للحصول على البيانات وإعدادها. إنشاء خطوط أنابيب البيانات وصيانتها لتوصيل البيانات عبر مخازن البيانات والتطبيقات والمؤسسات. البناء وفقاً لمعايير حوكمة البيانات والأمان. دعم تطوير ممارسات التكامل والنشر المستمر. مراقبة وتحسين أداء خطوط الأنابيب وقابلية التوسع. إجراء فحص جودة البيانات المعقدة ومعالجتها. قيادة أنشطة نقل البيانات وتحويلها.

المستوى 5

المستوى الخامس- يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يخطط ويقود تطوير حلول هندسة البيانات، ويوازن بين المتطلبات الوظيفية وغير الوظيفية. يراقب تطبيق معايير البيانات والهندسة المعمارية والأمان، ويضمن الامتثال وقابلية التوسع. يطور ويعزز ممارسات التكامل والنشر والمراقبة المستمرة. يساهم في السياسات المؤسسية والمعايير والمبادئ التوجيهية لهندسة البيانات.

المستوى 6

المستوى السادس- يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يقود اختيار وتطوير أساليب وأدوات وتقنيات هندسة البيانات. يطور السياسات والمعايير والإرشادات المؤسسية لتطوير خدمات ومنتجات البيانات وتشغيلها بشكل آمن. يضمن الالتزام بالاستراتيجيات والهياكل الفنية. يخطط ويقود هندسة البيانات للبرامج الاستراتيجية عالية التأثير والكبيرة والمعقدة لضمان التوافق مع الأهداف المؤسسية والممارسات المتعارف عليها بالمجال.

التمثيل المرئي للبيانات VISL

تيسير عملية فهم البيانات من خلال عرض المفاهيم والأفكار والحقائق باستخدام الرسوم البيانية الممثلة لها.

ملاحظات إرشادية:

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- تكثيف وتلخيص خصائص البيانات بما ييسر من عملية إبراز الفرص وتحديد المخاطر وتحليل الاتجاهات وتعزيز عملية صنع القرار.
- عرض الأفكار الخاصة بالنتائج والبيانات بطرق مبتكرة لتيسير فهم البيانات على عدد من المتخصصين وغير المتخصصين.
- تطوير السرديات والقصص حول البيانات لتعزيز الفهم ودعم عملية صنع القرار.

عادة ما توضع المهارة موضع التنفيذ باستخدام أدوات تحليلية متخصصة. يشير لفظ التخصص في هذه المهارة إلى الحاجة لاستخدام ما هو أكثر من مجرد برمجيات office عادية لإنشاء رسوم بيانية إيضاحية ممثلة للبيانات البسيطة.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يقوم بإنشاء صور بيانات قياسية باستخدام المنتجات والأدوات والتقنيات المعمول بها، تحت إشراف روتيني. يساعد في تحديث وتحسين الصور المرئية للبيانات الحالية للحفاظ على التمثيل الفعال للمفاهيم والأفكار والحقائق.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يستخدم منتجات التصور، وفقاً للإرشادات، لتصميم وإنشاء صور البيانات المرئية. يختار تقنيات التصور المناسبة من الخيارات المتاحة. يتفاعل مع المستخدم المستهدف لإنشاء نماذج أولية وتحسين الصور المرئية المحددة. يساعد في تطوير السرديات حول مجموعات البيانات لدعم الفهم واتخاذ القرار.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يطبق مجموعة متنوعة من تقنيات التصور ويصمم محتوى ومظهر البيانات المرئية. ينفذ الأنشطة ويديرها تلقائياً لإنتاج البيانات المرئية بكفاءة وفي الوقت المناسب. يختار أساليب التصور المناسبة من مجموعة من الخيارات القابلة للتطبيق. يطور السرد حول مجموعات البيانات لتوجيه عمليات صنع القرار وتعزيز فهم الأفكار الرئيسية. يساهم في الاستكشاف والتجريب في التصور المرئي للبيانات.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يقود استكشاف الأساليب الجديدة لتصوير البيانات. يحدد الغرض والمعايير لتصوير البيانات. يشرف على استخدام أدوات وتقنيات تصوير البيانات. ينقل النتائج باستخدام الأساليب المناسبة للجمهور المستهدف. يقدم المشورة بشأن استخدام أساليب تصور البيانات لأغراض وسياقات مختلفة لتلبية المتطلبات. يضع خططاً لتلبية احتياجات المستخدم. يتعاون مع أصحاب المصلحة لتحديد الأفكار الرئيسية وإنشاء سرديات مقنعة تنقل القصة وراء البيانات بشكل فعال لدفع عمليات صنع القرار.

دراسة المستخدمين URCH

تحديد سلوكيات واحتياجات ودوافع المستخدمين من خلال مناهج البحث التي تستند إلى الملاحظة.

ملاحظات إرشادية:

تضم هذه المهارة طائفة كاملة من مهام المستخدمين وليس فقط المهام الرقمية. يمكن تطبيق هذه المهارة في سياقات متنوعة منها على سبيل المثال لا الحصر تجربة العميل والمنتجات والخدمات والتطبيقات والأجهزة وتجربة التعلم وتجربة العاملين. يكون لأبحاث المستخدمين مجموعة مختلفة من المسؤوليات عن الأبحاث الأكاديمية أو عمليات استنباط احتياجات المستخدم. تتضمن أبحاث المستخدمين مشاركة كبيرة من جانب المستخدمين للتوصل إلى فهم عميق والكشف عن فرص جديدة للنظم أو المنتجات أو الخدمات أو الأجهزة.

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- استخدام علم الأعراف والآليات والملاحظة وتحليل المهام وغيرها من الأساليب المنهجية التي تشمل كلاً من السياقين الاجتماعي والتكنولوجي.
- التحديد الكمي لمختلف فئات المستخدمين واحتياجاتهم
- تحديد المستخدمين المستهدفين والفئات المستهدفة بغرض تعزيز فرص نجاح تصميم النظم أو المنتجات أو الخدمات أو الأجهزة.
- تحليل بيانات البحث والربط بينها لتوليد رؤى قابلة للتنفيذ
- توصيل نتائج البحث بشكل فعال إلى مختلف أصحاب المصلحة
- تضمين عدد من المستخدمين في الأنشطة البحثية للتعرف على تنوع الأنماط السلوكية للمستخدمين واحتياجاتهم والدوافع التي تحركهم.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد في مهام البحث عن المستخدم تحت الإشراف الروتيني. يدعم جمع وتوثيق أبحاث المستخدم. يساعد في تنظيم ومشاركة نتائج أنشطة البحث عن المستخدم. يشارك في أنشطة التصميم الأساسية التي تركز على المستخدم حسب التوجيهات.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يطبق الأساليب القياسية لدعم مبادرات البحث عن المستخدمين. يتفاعل بشكل فعال مع المستخدمين ويمثلي العملاء لتوليد أبحاث عالية الجودة. يوثق ويشارك نتائج أبحاث المستخدمين. يساهم في مهام تصميم وتحليل الأبحاث تحت توجيهه.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يجري أبحاثاً توليدية لتطوير الأنظمة أو المنتجات أو الخدمات أو الأجهزة. يخطط لأنشطة البحث الخاصة بالمستخدمين. يسهل الحصول على المدخلات من المستخدمين وأصحاب المصلحة. يحدد أساليب البحث المناسبة للمستخدمين لأسئلة وسياقات محددة. يجمع بيانات البحث الخاصة بالمستخدمين ويحللها. يدعم تجميع البحث وإنشاء الرؤى والتقارير والعروض التقديمية.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يخطط ويقود أنشطة أبحاث المستخدمين ويقدم المشورة والتوجيه من الخبراء لدعم تبني الأساليب المتفق عليها. يختار وينفذ الأساليب المناسبة لإشراك المستخدمين في أنشطة البحث التوليدية. يقود جمع وتحليل بيانات أبحاث المستخدمين. يلخص الأبحاث ويطور الأفكار ويقدم الاستنتاجات لإبلاغ عملية صنع القرار ودفع الإجراءات. يقود مبادرات أبحاث المستخدمين المعقدة ويحدد احتياجات المستخدمين والاتجاهات الناشئة. يساهم في تطوير الأساليب والمعايير المؤسسية لأبحاث المستخدمين.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يحدد الرؤية الشاملة والتوجه العام لأنشطة أبحاث المستخدمين. ويدعم التصميمات القائمة على المستخدم ويكفل التزام المؤسسة بإشراك المستخدمين بشكل كبير في البحوث. يضع السياسات والمعايير والمبادئ التوجيهية المؤسسية الخاصة ببحوث المستخدمين. يطور أو يصنف الموارد والقدرات المؤسسية لتيسير عملية اعتماد بحوث المستخدمين والاستفادة منها. يتعاون مع شركاء من داخل المؤسسة وخارجها للتمكين من إجراء بحوث فعالة على المستخدمين.

تجربة العملاء CEXP

ضمان تقديم نفاعات وتجارب عالية الجودة تلبي توقعات العملاء عبر جميع نقاط الاتصال والقنوات.

ملاحظات إرشادية:

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- التواصل مع العملاء من خلال طرق بحث مختلفة لفهم الاحتياجات والتفضيلات والتوقعات
- إنشاء وتحسين رحلات العملاء لتعزيز الرضا والولاء والتجربة الشاملة
- تطوير وتنفيذ استراتيجيات تجربة العملاء المعتمدة على البيانات والمتوافقة مع أهداف العمل
- المراقبة المستمرة وقياس ردود أفعال العملاء والتصرف بناءً عليها باستخدام المقاييس والأنظمة المناسبة
- تطبيق أبحاث السوق ورؤى التجزئة لتكييف تجارب العملاء تبعاً لمتطلبات كل عميل
- قيادة مبادرات متعددة الوظائف لضمان تجارب متنسقة ومتكاملة عبر جميع القنوات ونقاط الاتصال
- تقييم التقنيات المناسبة والاستفادة منها لتحسين وتطوير تجارب العملاء
- ضمان الامتثال للمعايير واللوائح والسياسات ذات الصلة في ممارسات تجربة العملاء.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد في إنشاء خرائط رحلة العميل ويحدد نقاط الاتصال الرئيسية للتحسين. يتبع الإجراءات المعمول بها لتوثيق تعليقات العملاء ودعم تنفيذ التحسينات البسيطة.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. تعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

تحليل الأبحاث لجمع رؤى تفصيلية حول احتياجات العملاء وتفضيلاتهم. استخدام الأدوات والأساليب المناسبة لجمع البيانات. المشاركة في تصميم وتحسين رحلات العملاء. التعاون مع أعضاء الفريق لتنفيذ تحسينات تجربة العملاء. توثيق النتائج ودعم عملية التحليل.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يستخدم نتائج أبحاث العملاء للحصول على فهم شامل لاحتياجات العملاء وتوقعاتهم. يتيح إنشاء تمثيلات مرئية لرحلات العملاء لتعزيز التعاون بين الوظائف. يصمم ويفصل رحلات العملاء، ويعمل مع فرق متعددة الوظائف لتعزيز نقاط الاتصال والتفاعلات. يطور وينفذ التصميمات لتحسين تجربة العملاء. يوصي ويطبق التقنيات المناسبة ورؤى التجزئة لتحسين تجارب العملاء. يراقب المقاييس والملاحظات لتقييم الفعالية ودفع التحسين المستمر.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ وصولاً إلى التقييم.

يخطط ويشرف على مبادرات تجربة العملاء. يضمن التوافق مع أهداف العمل وتوقعات العملاء. يضع أطراً لمراقبة وقياس تجربة العملاء. يستخدم رؤى تعتمد على البيانات لتوجيه التحسينات. يضمن أن تستفيد تصميمات تجربة العملاء من رؤى العملاء والتقنيات الناشئة للتجارب الشخصية. يعمل مع كبار أصحاب المصلحة لتطوير وتنفيذ استراتيجيات تجربة العملاء. يقود التعاون بين الفرق لضمان تجربة متنسقة.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يتولى قيادة تجربة العملاء على المستوى المؤسسي. يقود المبادرات الاستراتيجية لتعزيز تجربة العملاء، بما في ذلك تقييم وتبني التقنيات والأساليب المبتكرة. يوائم الجهود مع أهداف العمل واحتياجات العملاء. يراقب اتجاهات الصناعة والابتكارات في تجربة العملاء. يطور السياسات والمعايير لتوجيه ممارسات تجربة العملاء. يضمن تبني الممارسات الجيدة والتحسين المستمر داخل المؤسسة.

إمكانية الوصول والإدماج ACIN

تعزيز إمكانية الوصول والإدماج في الخدمات والمنتجات.

ملاحظات إرشادية:

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- تقديم المشورة والتوجيه من الخبراء بشأن إمكانية الوصول والإدماج
- تحديد السياسات والمعايير والمبادئ التوجيهية الخاصة بالتصميمات التي تتوخى إمكانية الوصول وعمليات التطوير وأبحاث المستخدمين وعميات التدقيق والمراجعة والاختبارات
- إجراء تقييمات ومراجعات لتأثيرات إمكانية الوصول لتحديد الحواجز المحتملة ومجالات التحسين
- مواكبة أحدث اتجاهات الصناعة والتطورات التنظيمية والممارسات الراسخة المتعلقة بإمكانية الوصول
- التعاون مع خبراء الموضوع في مجالات مثل قابلية الاستخدام وتجربة المستخدم وتصميم المحتوى والتكنولوجيا المساعدة وحقوق ذوي الإعاقة
- تقديم المشورة للفرق بشأن وضع الميزانية المناسبة لأنشطة إمكانية الوصول طوال دورة حياة تطوير الخدمة أو المنتج
- تعزيز ثقافة المسؤولية المشتركة عن إمكانية الوصول من خلال تضمينها في أدوار ومسؤوليات الآخرين، مثل المصممين والمطورين والباحثين والمديرين.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد في إجراء اختبارات إمكانية الوصول الأساسية وجمع المعلومات لمراجعات إمكانية الوصول. يدعم أعضاء الفريق في تنفيذ اختبارات إمكانية الوصول المحددة مسبقًا. يوثق نتائج الاختبار ويساهم في تقارير تدقيق إمكانية الوصول.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

تحليل متطلبات إمكانية الوصول والمعلومات الفنية. تصميم وتنفيذ اختبارات إمكانية الوصول تحت الإشراف. إعداد تقارير بالنتائج بطريقة منظمة وتقديم توصيات أولية للامتثال. دعم مراجعات إمكانية الوصول والتدقيق فيها. تصعيد القضايا المعقدة إلى الزملاء الكبار.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يتواصل مع أصحاب المصلحة لشرح عوامل إمكانية الوصول. يؤثر على التصميمات لتحسين إمكانية الوصول. يقدم تحليلاً تفصيلياً لإمكانية الوصول لإبلاغ القرارات طوال دورة حياة المنتج أو الخدمة. يخطط ويدير اختبار إمكانية الوصول لتلبية المعايير المتفق عليها. يقيم الامتثال للوائح إمكانية الوصول. يقيم المخاطر بناءً على نتائج الاختبار.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ وصولاً إلى التقييم.

يقود أنشطة حوكمة وضمان إمكانية الوصول. يفسر الأنظمة المعقدة لتحديد الفرص لتحسين إمكانية الوصول. يقدم المشورة المتخصصة لتعزيز الامتثال لإمكانية الوصول عبر المنتجات والخدمات والمشاريع. يحدد مناهج اختبار إمكانية الوصول المؤسسية، بما يتماشى مع اللوائح والمعايير. يعزز الوعي بمبادئ إمكانية الوصول والإدماج.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يحدد الاتجاه الاستراتيجي للمؤسسة فيما يتعلق بإمكانية الوصول والشمول في المنتجات والخدمات. يحدد ويشرف على عمليات الحوكمة لضمان الامتثال. يقود تطوير سياسات ومعايير وإرشادات إمكانية الوصول. يتعاون مع هيئات الصناعة والخبراء لتطوير وتنفيذ ممارسات العمل الجيدة. يقود ثقافة مراعاة إمكانية الوصول الاستباقية في التصميم والتطوير. يضمن الموارد والمهارات الكافية لضمان إمكانية الوصول.

تحليل تجربة المستخدم UNAN

فهم سياق استخدام النظم والمنتجات والخدمات وتحديد الاحتياجات الخاصة بتجربة المستخدم وأهداف التصميم.

ملاحظات إرشادية:

تتضمن هذه المهارة مجموعة كاملة من مهام المستخدم وليس فقط المهام الرقمية. ويمكن تطبيق المهارة في سياقات مختلفة، مثل: تجربة العملاء والمنتجات والخدمات والتطبيقات والأجهزة وتجربة التعلم وتجربة الموظفين.

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- تحديد وتحليل وتوضيح وتوصيل السياق الذي سيتم فيه استخدام المنتج أو الخدمة
- وصف أهداف ومهام المستخدمين والبيئة التي ستستخدم في إطارها النظم أو المنتجات أو الخدمات أو الأجهزة
- إنشاء وتوصيف شخوص لتمثيل فئات المستخدمين الرئيسيين
- تطوير احتياجات المستخدمين وقصصهم لوصف السمات أو القدرات.
- اعتماد أهداف تصميم تجربة المستخدم
- تحليل الاحتياجات الخاصة بتجربة المستخدم وترتيبها حسب الأولوية مع أصحاب المصلحة
- فهم وتحديد مواصفات الاحتياجات الخاصة بتجربة المستخدم وسهولة الوصول إلى المستخدم لدى جميع المستخدمين المحتملين.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد في مهام تحليل تجربة المستخدم تحت الإشراف الروتيني. يدعم جمع وتوثيق متطلبات المستخدم. يساعد في تنظيم وهيكل بيانات تجربة المستخدم للتحليل.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يطبق آليات وأدوات معيارية لتطوير قصص المستخدمين واستنباط الاحتياجات الخاصة بتجربة المستخدم. ينظم ويهيكل عملية تحليل تجربة المستخدم. يعمل مع أصحاب المصلحة لترتيب الاحتياجات حسب الأولوية ويحل النزاعات فيما بينهم.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يختار الآليات والأدوات الملائمة لتطوير قصص المستخدمين واستنباط الاحتياجات الخاصة بتجربة المستخدمين في المواقف المعقدة. يحدد ويصف أهداف التصميم الخاصة بالنظم والمنتجات والخدمات والأجهزة. يحدد أدوار مجموعات أصحاب المصلحة المتأثرين. يعالج التضارب المحتمل بين اشتراطات المستخدمين المختلفة. يحدد معايير قابلة للقياس خاصة بمستويات سهولة الاستخدام وإمكانية الوصول المطلوبة في النظم والمنتجات والخدمات والأجهزة.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يحدد النهج التي ستستخدم في عملية تحليل تجربة المستخدم ويخطط ويدير أنشطة تحليل تجربة المستخدم وإمكانية الوصول. يقدم مشورة وإرشادا قائمين على الخبرة لدعم استخدام وتطوير النهج المتفق عليها. يطور الأدوات والآليات والمعايير الخاصة بتجربة المستخدم كجزء من إطار المؤسسة الخاص بتصميم موجه للمستخدم.

تصميم تجربة المستخدم HCEV

إنتاج مفاهيم ونماذج أولية للتصميم لتفاعل المستخدمين وتجاربهم مع أحد المنتجات أو النظم أو الخدمات.

ملاحظات إرشادية:

تضم هذه المهارة طائفة كاملة من مهام المستخدمين وليس فقط المهام الرقمية. يمكن تطبيق هذه المهارة في سياقات متنوعة منها على سبيل المثال لا الحصر تجربة العميل والمنتجات والخدمات والتطبيقات والأجهزة وتجربة التعلم وتجربة العاملين. قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- فهم ومعالجة الاشتراطات الخاصة بأهداف التصميم وسهولة استخدامه والوصول إليه.
- استخدام عملية تصميم تكرارية لتعزيز درجة رضا المستخدم عبر تحسين سهولة الاستخدام والوصول.
- تصميم مهام وتفاعلات وواجهات رقمية تستخدم دون الاتصال بالإنترنت.
- تحسين التصميمات بناءً على تقييم تجربة المستخدم
- يقوم بتوصيل التصميم إلى هؤلاء المسؤولين عن عملية تصميم وتطوير وتنفيذ المنتجات والنظم والخدمات.
- إنشاء قطع أثرية تصميمية مثل الرسومات والأفكار والقصص المصورة والإطارات السلوكية الثابتة والنماذج الأولية الديناميكية والقابلة للتطبيق
- تطوير تصميم بديل وتقييم المزايا والعيوب والقيود والمفاضلة بين الخيارات.
- مراعاة ودمج عناصر التصميم المرئي والعلامة التجارية المناسبة في تصميم تجربة المستخدم.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد في إنشاء عناصر تجربة المستخدم تحت إشراف روتيني. يتبع الإجراءات والمبادئ التوجيهية المعمول بها. يساعد في إنشاء الوثائق وصيانتها.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. تعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يطبق التقنيات والأدوات القياسية لتصميم تفاعلات المستخدم مع مكونات النظام أو المنتج أو الخدمة المحددة وتجاربها. يراجع أهداف التصميم ومتطلبات الأمان وسهولة الاستخدام وإمكانية الوصول المنطق عليها. ينشئ قطعاً أثرية للتصميم للتواصل مع الأفكار. يساهم في تصميم تجربة المستخدم الشاملة كجزء من فريق. يساعد في تقييم خيارات التصميم والتسويات. يدرس ويطبق إرشادات التصميم المرئي والعلامة التجارية بشكل متسق عند الاقتضاء.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يختار الأدوات والأساليب وأنماط التصميم المناسبة لتصميم تفاعلات المستخدم مع المنتج أو النظام أو الخدمة وتجاربها معها. يترجم المفاهيم إلى مخرجات ونماذج أولية لملاحظات المستخدم وتقييمه. يقيم خيارات التصميم البديلة ويوصي بالتصاميم مع مراعاة متطلبات الأداء والأمان وسهولة الاستخدام وإمكانية الوصول. يدرس ويدمج عناصر التصميم المرئي والعلامة التجارية المناسبة في تصميمات تجربة المستخدم.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يخطط ويدير أنشطة تصميم تجربة المستخدم. يقدم المشورة والتوجيه من الخبراء لدعم تبني الأساليب المتفق عليها. يحدد الأساليب التي سيتم استخدامها لتصميم تجارب المستخدم. يستخدم الأساليب التكرارية لدمج ملاحظات المستخدم أو تقييمه بسرعة في التصميمات. يضمن الاعتبار المناسب ودمج عناصر التصميم المرني والعلامة التجارية في تصميم تجربة المستخدم.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يحصل على التزام المنظمة بالاستراتيجيات اللازمة لتقديم تجربة المستخدم المطلوبة وسهولة الاستخدام وإمكانية الوصول والأمان. يحدد السياسات والمعايير والتقنيات المؤسسية لتصميم تجربة المستخدم. يخطط ويقود أنشطة تصميم تجربة المستخدم للبرامج الاستراتيجية أو الكبيرة أو المعقدة. يعزز قيمة التصميم الذي يركز على المستخدم في جميع أنحاء المؤسسة.

تقييم تجربة المستخدم USEV

التصديق على النظم أو المنتجات أو الخدمات قياساً بالأهداف والمقاييس والمستهدفات الخاصة بتجربة المستخدم.

ملاحظات إرشادية:

تضم هذه المهارة طائفة كاملة من مهام المستخدمين وليس فقط المهام الرقمية. يمكن تطبيق هذه المهارة في سياقات متنوعة منها على سبيل المثال لا الحصر تجربة العميل والمنتجات والخدمات والتطبيقات والأجهزة وتجربة التعلم وتجربة العاملين. عادة ما يعتبر التقييم جزءاً من العملية التكرارية الخاصة بتصميم تجربة المستخدم ويساهم في تحسين المنتج أو الخدمة. كما قد يمثل التقييم نقطة البداية إن كان من المقرر استبدال أو تحسين نظام أو منتج أو خدمة قائمة. تتضمن الأساليب تجارب المستخدمين ومراجعات الخبراء واستطلاعات الرأي وعمليات التحليل.

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

• توفير ضمانات بتلبية الاحتياجات الخاصة بقصص أو احتياجات المستخدم واتباع الممارسات اللازمة لضمان عوامل سهولة الوصول والأمان والصحة والسلامة.

• تطبيق عدد من آليات التقييم النوعية والكمية

• الاختيار من بين الآليات خفيفة الوزن/ السريعة أو النهج الأكثر دقة التي تتطلب موارد كثيرة.

• اختيار الاستخدام الأنسب لعمليات التقييم التأسيسية أو تلك الإجمالية.

• تيسير إجراء الاختبارات سواء في وجود أو دون وجود إشراف

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد في إعداد وتشغيل البيئة والمرافق والأدوات الضرورية لتقييم النظم أو المنتجات أو الأجهزة. يساعد في جمع التغذية الراجعة على النماذج الأولية والتصميمات من المستخدمين وغيرهم.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يقوم بتقييم خيارات التصميم والنماذج الأولية للحصول على تغذية راجعة من المستخدمين حول متطلبات تطوير النظم أو المنتجات أو الخدمات أو الأجهزة. يقوم باختبار سهولة الاستخدام وإمكانية الوصول إلى المكونات، والتصاميم البديلة. يتولى إدارة مجموعة من التقييمات، مع تسجيل البيانات والتغذية الراجعة. يحلل بيانات التقييم ويوصي باتخاذ بعض التدابير. يحدد مجالات الأبحاث المستقبلية على المستخدمين. يقوم بفحص الأنظمة أو المنتجات أو الخدمات أو الأجهزة للتحقق من الالتزام بالمعايير والمبادئ التوجيهية والإرشادات والتشريعات المعمول بها. يقوم بتقييم سهولة استخدام النظم الحالية أو النظم المنافسة من أجل توفير قيم مرجعية وتقديمها كمدخلات في أعمال التصميم.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يختار الأدوات والآليات المناسبة لتقييم تجارب المستخدمين مع النظم أو المنتجات أو الخدمات أو الأجهزة. يتحقق من استيفاء الاشتراطات الخاصة بالأمن وسهولة الاستخدام وإمكانية الوصول. يتحقق من النظم أو المنتجات أو الخدمات أو الأجهزة التشغيلية لإدخال تغييرات على الاحتياجات المتعلقة بسهولة الاستخدام وإمكانية الوصول. يفسر ويقدم نتائج عمليات التقييم ويرتب المشكلات حسب الأولوية ويرفع تقارير بالتدابير التصحيحية اللازم اتخاذها. يجمع مدخلات لأجل بحوث المستخدمين المستقبلية.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يدير تقييم تجربة المستخدم للأنظمة أو المنتجات أو الخدمات أو الأجهزة. ويتأكد من تلبية متطلبات الأمان وسهولة الاستخدام وإمكانية الوصول واتباع الممارسات المطلوبة. ويقدم المشورة بشأن ما يجب تقييمه ونوع التقييم الذي يجب استخدامه ومدى مشاركة المستخدم المطلوبة. ويعمل بشكل متكرر مع فرق التصميم لضمان فهم ردود الفعل من التقييم والعمل عليها. ويقدم المشورة بشأن تحقيق مستويات قابلية الاستخدام وإمكانية الوصول المطلوبة للتصميمات أو النماذج الأولية المحددة. ويعطي الأولوية للمدخلات لأبحاث المستخدم المستقبلية.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يبرز أهمية المعايير المرتفعة في التفاعل بين المستخدمين وأنظمة المؤسسة ومنتجاتها وخدماتها، بما في ذلك مشاركة المستخدمين في إجراء أنشطة التقييم. يحدد المعايير والأساليب الخاصة بعوامل الأمان وسهولة الاستخدام وإمكانية الوصول، ويعمل على معالجة ذلك في التصميمات المستقبلية. يطور أو يصنف الموارد والقدرات بهدف إجراء تقييم فعال لتجربة المستخدم، بما في ذلك المرافق المتخصصة الموجهة للمستخدم، ومجموعات المستخدمين. يقود جهود توفير المعطيات والموارد لبحوث المستخدمين المستقبلية. يتعاون مع الشركاء الداخليين والخارجيين لتيسير التقييم الفعال للأنظمة والمنتجات والخدمات.

تصميم وتأليف المحتوى INCA

تخطيط وتصميم وإنشاء محتوى يلبي احتياجات المستخدم والاحتياجات المؤسسية، بما في ذلك المعلومات النصية والمحتوى الرسومي وعناصر الوسائط المتعددة.

ملاحظات إرشادية:

يشتمل تصميم المحتوى وتأليفه على مجموعة واسعة من أنواع المحتوى لتلبية احتياجات المستخدم والاحتياجات المؤسسية. ويشمل ذلك المعلومات النصية والمحتوى الرسومي وعناصر الوسائط المتعددة. وتشمل أنواع المحتوى المحددة، على سبيل المثال لا الحصر: محتوى موقع الويب وتطبيق الهاتف المحمول، ونص واجهة المستخدم، ونصوص الدردشة الآلية، والمحتوى التفاعلي، ومحتوى وسائل التواصل الاجتماعي، والتسويق عبر البريد الإلكتروني، ومنتشورات المدونات، ونصوص الإعلانات عبر الإنترنت ونصوص الفيديو.

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- فهم متطلبات الجمهور المستهدف
- التعاون مع أصحاب المصلحة وممثلي الجمهور لتحسين احتياجات المحتوى
- تطبيق الأدوات والتقنيات لتعزيز كفاءة وجودة إنشاء المحتوى
- تنفيذ مبادئ التركيز على المستخدم في تصميم المحتوى وتأليفه وتقديمه
- مراعاة بنية المعلومات، بما في ذلك كيفية تقديم المحتوى وتحديثه والبحث عنه
- إدارة عملية تصميم المحتوى وتأليفه
- التنسيق مع عمليات التحرير والنشر
- جمع معلومات مستقاة من المصدر وإنشاء مسودة محتوى
- تحديد ودمج الرسوم التوضيحية والرسومات وعناصر الوسائط المتعددة المناسبة
- فهم وتطبيق القواعد الخاصة بحقوق الطبع والنشر والقضايا القانونية المتصلة بها.
- إنشاء واستخدام المبادئ التوجيهية لتقديم المعلومات بشكل واضح وموجز ودقيق
- تصميم مجموعات المحتوى عبر الوسائط المتعددة، بما في ذلك الخدمات الرقمية ومواد التسويق.

المستوى 1

المستوى الأول - يتابع: السمات الجوهرية للمستوى: أداء المهام الروتينية تحت إشراف دقيق، واتباع التعليمات، وطلب التوجيه لإكمال العمل، وتعلم المهارات والمعارف الأساسية وتطبيقها.

يساهم، بموجب التعليمات الصادرة له، في وضع المحتوى وإعداد عناصر وملفات المحتوى. يجري الاختبارات المعدة مسبقًا تحت إشراف، ويسجل النتائج.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يعمل مع الزملاء وأصحاب المصلحة لفهم احتياجات الجمهور واستيعاب المواد المستمدة من المصدر. ينشئ مسودة بالمحتوى لاستيفاء احتياجات الجمهور بأكثر قدر ممكن من الوضوح والبساطة والسرعة. يطبق المبادئ التوجيهية والمعايير لمراقبة المحتوى الوارد من الآخرين وتصعيد الأمور حسب الاقتضاء.

المستوى 3

المستوى الثالث- يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

ينتج مواد معلوماتية دقيقة وحديثة ووثيقة الصلة بالموضوع ويسهل فهمها من قبل الجمهور المستهدف. يوضح الاحتياجات التفصيلية الخاصة بالمحتوى للعملاء وممثلي الجمهور المستهدف. يقوم بتصميم وإنتاج وضبط وتقييم المواد متوسطة التعقيد. يتخذ قرارات مستنيرة حول أفضل طريقة لتقديم المعلومات للجمهور. يطبق عمليات الرقابة والتحرير على المحتوى الذي يوفره الآخرون.

المستوى 4

المستوى الرابع- يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يصمم محتوى وشكل الأعمال المعلوماتية المعقدة قيد التسليم. يراقب ويرصد ويقيم المحتوى لضمان الجودة والاتساق وإمكانية الوصول للرسائل والاستخدام الأمثل للوسائط المختارة. يفهم المخاطر المرتبطة بنشر المحتوى ويديرها. يدير المحتوى ويعمل على إمكانية تغيير الغرض من هذا المحتوى بشكل ملائم. يراجع أعمال الآخرين ويتولى مسؤولية ضمان نشرها بشكلها ملائم.

المستوى 5

المستوى الخامس- يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يتولى الضبط الشامل لأعمال التحرير عبر فريق أو فرق من مصممي ومؤلفي المحتوى. يقدم المشورة حول الصيغ والوسائط المناسبة للمحتوى. يعمل على تطوير خطط المحتوى وتحديثها باستمرار، مع توضيح كيفية تلبية احتياجات الجمهور المحددة. يتولى الإشراف على مراجعة المواد واعتمادها للتمكين من استيفاء الاشتراطات المطلوبة.

المستوى 6

المستوى السادس- يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يحقق الالتزام المؤسسي بسياسات ومعايير واستراتيجيات بهدف إنشاء المحتوى المطلوب. يحدد معايير وأساليب للتصميم لتحقيق غايات المؤسسة فيما يتصل بإنشاء المحتوى. يخطط ويقود جهود إنشاء المحتوى للبرامج الاستراتيجية الكبيرة المعقدة.

نشر المحتوى ICPM

إدارة العمليات لجمع وتجميع ونشر المحتوى عبر قنوات مختلفة لتلبية احتياجات المؤسسة والجمهور.

ملاحظات إرشادية:

قد يأخذ المحتوى المعلوماتي شكلاً منهجياً أو غير منهجي أو شبه منهجي.

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- فهم متطلبات المؤسسة والجمهور المستهدف
- تقييم طرق وخيارات النشر المختلفة وتكلفتها وسماتها ومميزاتها- بما في ذلك خيارات المصادر المفتوحة وتلك التي تحميها حقوق الملكية
- وضع وتطبيق إطار لنشر المحتوى يتضمن الوسائط المفضلة والهيكل الإجمالي للمعلومات وقواعد تنسيق المحتوى.
- التعرف على منشئي المحتوى وإطلاعهم على آرائهم والتعاون معهم
- تحويل المحتوى إلى صيغة صالحة للنشر
- توصيل المحتوى للمستخدم عند احتياجه لها.
- إدارة القضايا الخاصة بحقوق الملكية الفكرية وحماية البيانات وغيرها من القضايا القانونية المرتبطة بنشر المعلومات والبيانات المنشورة وإعادة استخدامها.
- التأكد من أن المواد المنشورة في صيغة يمكن لجميع المستخدمين المحتملين الوصول إليها بما فيهم ذوو الإعاقة.
- تنسيق المحتوى عبر منصات مختلفة وضمان وجود محتوى متنسق عبر منصات متعددة
- نشر محتوى جديد أو أرشفة المواد القديمة.

المستوى 1

المستوى الأول- يتابع: السمات الجوهرية للمستوى: أداء المهام الروتينية تحت إشراف دقيق، واتباع التعليمات، وطلب التوجيه لإكمال العمل، وتعلم المهارات والمعارف الأساسية وتطبيقها.

يساهم، بموجب التعليمات، في أنشطة دعم النشر. يدعم تجميع البيانات. يستخدم عمليات وإجراءات النشر المعمول بها وفقاً للإرشادات المناسبة.

المستوى 2

المستوى الثاني- يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يستخدم مفاهيم النشر الفني والأدوات والأساليب لنشر المحتوى وفقاً للإجراءات والإرشادات المتفق عليها. يقوم بإعداد المحتوى وتنسيقه لتلبية احتياجات الجمهور المستهدف والمنصة. يحصل على بيانات الاستخدام ويحللها ويقدمها بشكل فعال. يطبق مبادئ قابلية الاستخدام وإمكانية الوصول إلى المعلومات المنشورة.

المستوى 3

المستوى الثالث- يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

تنسيق عمليات وإجراءات إدارة المحتوى لتلبية احتياجات المستخدمين. استخدام أنظمة نشر المحتوى لإدارة المحتوى المنشور عبر قنوات مختلفة. المساعدة في تحديد منشئي المحتوى والعمل معهم. النظر في جميع القضايا القانونية المتعلقة بالنشر.

المستوى 4

المستوى الرابع- يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يطبق المبادئ التوجيهية الخاصة بالمؤسسة ويستخدم الأدوات والآليات المناسبة لتوفير واجهات نشر للمنصات والتطبيقات الجديدة أو القائمة بالفعل. يطبق عمليات وممارسات إدارة المحتوى ويقوم بتحديثها للوفاء باحتياجات المستخدمين. يختار القنوات المناسبة التي يجب نشر المحتوى من خلالها. يساهم مع معدي المحتوى ويقدم لهم المشورة. يقدم النصح للمستخدمين ومعدي المحتوى للاستفادة من خصائص القنوات والأدوات المستخدمة المعنية. يحدد الآثار القانونية المرتبطة بالنشر.

المستوى 5

المستوى الخامس- يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يخطط ويدير أنشطة ومهام نشر المحتوى. يطور المعايير والعمليات والممارسات لنشر المحتوى بشكل متسق عبر منصة/قناة واحدة أو أكثر. يقدم المشورة بشأن النهج والتقنيات التي يجب استخدامها لنشر المحتوى. يقدم المشورة بشأن مناهج نشر المحتوى والتعاون مع المبدعين. يضمن تصميم بنية المحتوى وأسلوبه بشكل عام. يضمن امتثال عمليات النشر للسياسات والاستراتيجيات المتفق عليها والمتطلبات القانونية.

المستوى 6

المستوى السادس- يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

الحصول على الالتزام والموارد المؤسسية لضمان الجودة المناسبة للمواد المنشورة من قبل المؤسسة أو نيابة عنها. تحديد السياسات والمعايير والعمليات والممارسات المؤسسية لنشر المحتوى، بما في ذلك شراكات المبدعين. التخطيط وقيادة أنشطة نشر المحتوى للبرامج الاستراتيجية والكبيرة والمعقدة. ضمان تنفيذ السياسات وإدارة أي قضايا قانونية تتعلق بالنشر بشكل مناسب.

إدارة المعرفة KNOW

جمع المعرفة الحيوية وتطويرها والاستفادة منها بشكل منهجي لخلق القيمة وتعزيز الأداء المؤسسي.

ملاحظات إرشادية:

تهدف إدارة المعارف إلى تحسين الأداء ودعم عملية صنع القرار والحد من المخاطر.

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- يقوم بجمع المعارف الجمعية للمؤسسة وتبادلها وتطويرها واستغلالها.
- تصميم ممارسات إدارة المعرفة لتناسب احتياجات المؤسسة وثقافتها
- تطوير ثقافة تبادل المعرفة الداعمة والتعاونية، ودمج كل من الجوانب البشرية والجوانب التكنولوجية
- إتاحة المعارف الصحيحة غير الرسمية إلى جانب المعارف الرسمية الموثقة الواضحة.
- تيسير عمليات التعاون والاتصال الداخلي والخارجي
- إنشاء ودعم مجتمعات الممارسة.
- جمع وترتيب وتطوير المعلومات والمعارف والقصص الخاصة بالعمالين والعملاء والشركاء الخارجيين
- عملية التقييم الخارجية.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يحافظ على قاعدة البيانات الخاصة بإدارة المعرفة عن طريق الاستفادة من المعرفة المتخصصة للحصول على المحتوى وتصنيفه، مع أخذ مشورة الخبراء عند الاقتضاء.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يلتزم بنظم ومحتوى إدارة المعرفة للوفاء باحتياجات العمل. يدعم الآخرين لتمكينهم من استكمال أنشطة إدارة المعرفة وتشكيل عادات إدارة المعرفة. يدعم التغييرات في ممارسات العمل للتمكين من الحصول على المعرفة واستخدامها. يعد التقارير بشأن التقدم المحرز في أنشطة إدارة المعرفة. يقوم بإعداد وتطوير نظم ومعايير إدارة المعرفة.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

ينظم أصول المعرفة ويشرف على دورة حياة تحديد الأصول والحصول عليها وتصنيفها وتخزينها وصيانتها. يعمل على تيسير تبادل المعرفة وتضافر المعارف ونشرها. ينفذ مبادرات بعينها لإدارة المعرفة. يراقب استخدام وتأثير المعرفة؛ ويتحقق من صحة المحتوى المعرفي الموجود بغرض تحديد المشاكل والمخاطر والفرص الكامنة به.

المستوى 5

المستوى الخامس- يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يطور وينفذ عمليات وممارسات وأنماط سلوك خاصة بإدارة المعرفة. يقدم النصح والإرشاد والدعم ليساعد الناس على استخدام ودمج إدارة المعرفة. يشارك في تحديد السياسات والمعايير والمبادئ التوجيهية الخاصة بإدارة المعرفة. يقيم ويختار الطرق والأدوات الخاصة بإدارة المعرفة. يعزز التقنيات والعمليات وأنماط السلوك التعاونية لتيسير عملية تبادل الأفكار والمعارف الخاصة بالعمل. يتبادل الأفكار والأمثلة الخاصة بالممارسات القائمة ويطبق إدارة المعرفة على مستوى البرنامج والمشروع والفريق.

المستوى 6

المستوى السادس- يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يضع سياسات ومعايير ومبادئ توجيهية مؤسسية لأجل إدارة المعرفة. يؤيد ويقود جهود تطوير نهج لإدارة المعارف المؤسسية. يُعرف بنهج مختلفة لتبادل المعارف بين المجتمعات ذات الاهتمامات المشتركة و وحدات العمل والشبكات. يعزز عملية تبادل المعارف عبر عمليات ونظم العمل التشغيلية. يراقب ويقيم مبادرات تبادل المعارف. يدير عمليات مراجعة مزايا وقيمة إدارة المعرفة. يحدد التحسينات المطلوبة ويقدم توصيات بإجرائها.

المستوى 7

المستوى السابع- يضع الاستراتيجية، يلهم، يحشد: السمات الجوهرية للمستوى: يعمل على أعلى مستوى مؤسسي، ويحدد الرؤية والاستراتيجية الشاملة للمؤسسة، ويتحمل المسؤولية عن النجاح الشامل.

يعمل على تطوير إستراتيجية لإدارة المعرفة على مستوى المؤسسة ويقود عملية بناء ثقافة لإدارة المعرفة. يدمج إدارة المعرفة في جميع وحدات الأعمال ويطور قدرات إدارة المعرفة الاستراتيجية. يعزز أهمية تشارك المعرفة عبر المواعمة بين الأهداف والمكافآت الفردية والمؤسسية. يحدد الفرص السانحة لإقامة علاقات أو شراكات استراتيجية مع العملاء والموردين والشركاء.

التصميم الجرافيكي GRDN

إنشاء وتطبيق المفاهيم البصرية للتواصل بالأفكار وتعزيز الجماليات وتحسين تجربة المستخدم عبر الوسائط الرقمية والمطبوعة.

ملاحظات إرشادية:

يشمل التصميم الجرافيكي مجموعة واسعة من الأنشطة بما في ذلك الطباعة ونظرية الألوان والتخطيط والقصص البصرية.

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- إنشاء عناصر وتخطيطات مرئية للوسائط الرقمية والمطبوعة
- تفسير نتائج الأبحاث والاسترشاد بها في القرارات المتعلقة بالتصميم
- تطبيق مبادئ التصميم لضمان الاتساق البصري والفعالية وأن يكون المحتوى متاحًا وشاملاً لجميع المستخدمين
- تطوير وتكرار نماذج التصميم الأولية بناءً على الملاحظات ونتائج البحث
- ضمان التزام التصميمات بإرشادات العلامة التجارية ومواصفات التعيين
- التعاون مع أصحاب المصلحة لفهم متطلبات التصميم وتبنيها
- الاحتفاظ بأصول ومكتبات التصميم وتنظيمها
- تطوير وتنفيذ عمليات التصميم والمبادئ التوجيهية
- إنشاء رسومات وعناصر مرئية عالية الجودة باستخدام برامج التصميم
- إنتاج نماذج تصميمية ونماذج أولية تفاعلية
- استخدام الأجهزة/المعدات المتخصصة لمهام التصميم.

المستوى 1

المستوى الأول - يتابع: السمات الجوهرية للمستوى: أداء المهام الروتينية تحت إشراف دقيق، واتباع التعليمات، وطلب التوجيه لإكمال العمل، وتعلم المهارات والمعارف الأساسية وتطبيقها.

إنشاء عناصر بصرية بسيطة تحت الإشراف. تطبيق مبادئ التصميم الأساسية. استخدام برامج التصميم لإنتاج رسومات بسيطة. دعم صيانة أصول التصميم والمكتبات. المشاركة في مراجعات التصميم ودمج الملاحظات. المساعدة في المهام الروتينية مثل تغيير حجم الصور وإعداد الملفات للطباعة أو الاستخدام الرقمي وتنظيم أصول التصميم.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد في إنشاء العناصر المرئية والتخطيطات للوسائط الرقمية والمطبوعة تحت إشراف روتيني. يطبق مبادئ التصميم لإنتاج صور متنسقة وفعالة. يستخدم برامج التصميم لإنشاء وتحرير الرسومات، وإعداد النماذج الأولية والنماذج الأولية. يتوافق مع إرشادات العلامة التجارية ومواصفات التعيين. يستجيب للملاحظات ونتائج البحث لمراجعة التصميمات. يشارك في أنشطة البحث لإبلاغ قرارات التصميم وفهم احتياجات المستخدم.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. تعزيز الاستباقية للمهارات والتأثير في مكان العمل.

تصميم المفاهيم والمخططات المرئية لمجموعة من الوسائط. العمل مع أصحاب المصلحة لفهم متطلبات التصميم. إنتاج رسومات وعناصر مرئية عالية الجودة باستخدام برامج التصميم. تطوير النماذج الأولية والتكرار بناءً على الملاحظات. تطبيق إرشادات العلامة التجارية ومواصفات التعيين. المساهمة في تطوير معايير التصميم والممارسات الجيدة المعترف بها.

المستوى 4

المستوى الرابع- يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

تصميم المفاهيم المرئية والتصميمات الشاملة للمهام المعقدة. التواصل مع العملاء وأصحاب المصلحة لاستنباط وتوثيق متطلبات وأهداف التصميم. إدارة مهام التصميم من المفهوم إلى التسليم النهائي. إنشاء نماذج تصميم مفصلة ونماذج أولية تفاعلية. مراجعة أعمال التصميم والموافقة عليها، وضمان التوافق مع معايير العلامة التجارية والممارسات القائمة على الأدلة. تطوير وتنفيذ عمليات التصميم والمبادئ التوجيهية والممارسات الجيدة المعترف بها لتعزيز جودة التصميم وفعاليتها.

المستوى 5

المستوى الخامس- يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يدير أنشطة التصميم الجرافيكي للمؤسسة، ويضمن أن تكون التصميمات مدفوعة بالبحث ومتوافقة مع أهداف العمل. يشرف على مبادرات التصميم المتعددة، ويضمن جودة عالية ومخرجات ثابتة. يتعاون مع كبار أصحاب المصلحة لمواءمة أهداف التصميم مع أهداف العمل واحتياجات المستخدم. يطور حلولاً بصرية مستنيرة بالبحث لتعزيز هوية العلامة التجارية وتجربة المستخدم. يقود إنشاء وتبني معايير التصميم والعمليات والممارسات الجيدة المعترف بها. يقدم المشورة الموثوقة بشأن اتجاهات التصميم المرئي والممارسات القائمة على الأدلة، ما يضمن أن التصميمات تلبي جميع المواصفات المطلوبة وإرشادات العلامة التجارية.

النمذجة العلمية SCMO

يطبق عملية محاكاة حاسوبية وغيرها من أشكال الحوسبة لحل المشكلات الفعلية التي تواجهها المجالات العلمية.

ملاحظات إرشادية:

تتضمن النمذجة العلمية تطبيق المحاكاة الحاسوبية وأشكال أخرى من الحوسبة لحل المشكلات الواقعية في التخصصات العلمية. قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- تحديد المبادئ الحسابية والنظرية العلمية المناسبة بداخل أحد نماذج الحوسبة.
- إنشاء واختبار وتطوير النماذج العلمية عبر تطبيق الحوسبة.
- اعتماد وتفسير نماذج حاسوبية مقارنة بالواقع الذي تحاول هذه النماذج تمثيله.
- التعاون مع خبراء المجال لضمان تمثيل النماذج للظواهر العلمية بدقة
- توصيل نتائج النموذج وتداعياته إلى الجمهور الفني وغير الفني
- تحسين النماذج بشكل مستمر بناءً على البيانات الجديدة أو الفهم العلمي
- تطبيق النماذج للتنبؤ بالنتائج أو اختبار الفرضيات في البحث العلمي.

يتم استخدام النمذجة العلمية في مختلف المجالات، بما في ذلك الفيزياء والكيمياء والأحياء وعلوم البيئة والعلوم الاجتماعية، لمحاكاة الأنظمة والعمليات المعقدة.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يحل المشكلات الفعلية ثم يختار النماذج الفيزيائية والرياضية الملائمة لمقاربة الظاهرة قيد الدراسة. يستخدم الآليات الرياضية المناسبة لمحاكاة المشكلة. يجري عمليات تقييم للجودة والأداء على المخرجات الخاصة بنموذج حاسوبي وإدخال تحسينات على هذه النماذج. يقدم المشورة والإرشاد لمستخدمي هذه النماذج.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يدرس المشكلات الواقعية لتقييم ما إذا كانت النماذج العلمية القائمة تقدم حلاً فعالاً أم لا. ينشئ نماذج رياضية جديدة ممثلة للعلوم التي تركز عليها ويمكن تطبيقها في نموذج حاسوبي. يطبق آليات برمجة متقدمة لتنفيذ النماذج العلمية واستخدامها في حل المشكلات. يحلل الأداء الوظيفي للنماذج الحاسوبية القائمة لتحسين درجة الدقة ومستوى الأداء. يُعرّف بأوجه القصور مثل عدم اليقين والأخطاء المنهجية. يعمل على استخدام النماذج الحاسوبية بشكل ملائم.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يقوم بإنشاء واختبار وتحسين وتطبيق أطر حسابية نموذجية تمثل نظم تشغيل في الوقت الفعلي ونظريات علمية. يحدد المعايير والنُهُج الخاصة بتطبيق النمذجة العلمية. يشرف على تمثيل المبادئ والنظريات العلمية والرياضية في النماذج لضمان الاستخدام الملائم والمتسق والفعال لها. يطور أو يدخل آليات رياضية جديدة عند اللزوم.

المستوى 7

المستوى السابع- بضع الاستراتيجية، يلهم، يحشد: السمات الجوهرية للمستوى: يعمل على أعلى مستوى مؤسسي، ويحدد الرؤية والاستراتيجية الشاملة للمؤسسة، ويتحمل المسؤولية عن النجاح الشامل.

يدير عملية إنشاء ومراجعة نهج وثقافة شاملين لوظائف متعددة والمؤسسة ككل بغرض النمذجة العلمية. يقود عملية تطوير قدرات النمذجة العلمية الخاصة بالمؤسسة ويؤيد استخدامها في حل المشكلات الواقعية.

تحليل رقمي NUAN

إنشاء وتحليل وتنفيذ واختبار وتحسين الخوارزميات الخاصة بحل المشكلات الرياضية بطريقة عددية.

ملاحظات إرشادية:

التحليل العددي هو مجال الحساب وعلم الحاسبات الذي يُعنى بإنشاء وتحليل وتطبيق خوارزميات لحل المشكلات الحسابية حلاً عددياً. يكون التحليل العددي لازماً لتطبيقات منها على سبيل المثال لا الحصر:

• نماذج محاكاة النظم الملموسة

• تعلم الآلة

• تحليلات البيانات

يختص التحليل العددي بما يلي:

• نظام النقطة العائمة الحسابي وتراكم أخطاء التقريب الناجمة عنه (حساب الأعداد الصحيحة الذي له اعتبارات مختلفة)

• مراعاة الاستقرار العددي والأرقام الشرطية ومستوى الدقة ودرجة التعقيد الحسابي وسهولة استخدام الخوارزميات التي تحل المسائل الحسابية.

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

• تطوير وتنفيذ الخوارزميات العددية

• تحليل وتحسين كفاءة الأساليب العددية

• تقييم وتحسين دقة النتائج الحسابية

• التعاون مع خبراء المجال لتطبيق الحلول الرقمية للمشاكل الواقعية

• توثيق المفاهيم العددية المعقدة وتوصيلها إلى غير المتخصصين.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

ينشئ خوارزميات تتسم بدرجة متوسطة من التعقيد باستخدام عدد من الآليات الحسابية مدرجاً أوجه القصور في هذه الآليات. يستخدم بيانات حوسبة وبيانات تصور علمية معقدة. يقيم مدى استقرار ودقة الخوارزميات ويدخل أو يوصي بإدخال تحسينات عليها. يكرر ويحسن النماذج باستخدام التغذية الراجعة من الخبراء حسب الاقتضاء.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

ينشئ ويختبر ويحسن الخوارزميات المعقدة التي تحل المشكلات الواقعية بطرق عددية. يطور آليات رياضية وحاسوبية للمساعدة في إجراء عملية التحليل العددي. يُعرف بأوجه القصور مثل عدم اليقين والأخطاء المنهجية. يراجع الخوارزميات لضمان اتساقها مع المعايير الخاصة بالتصميم والأداء.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يقوم بإنشاء واختبار وتحسين وتطبيق الخوارزميات العددية التي تحل المشكلات الرياضية الواقعية. يضع المعايير والاستراتيجيات الخاصة بتطبيق التحليل العددي. يقود عملية استخدام قدرات التحليل العددي لضمان استخدامها بشكل ملائم ومتسق وفعال في المؤسسة كلها.

المستوى 7

المستوى السابع- بضع الاستراتيجية، يلهم، يحشد: السمات الجوهرية للمستوى: يعمل على أعلى مستوى مؤسسي، ويحدد الرؤية والاستراتيجية الشاملة للمؤسسة، ويتحمل المسؤولية عن النجاح الشامل.

يدير عملية إنشاء ومراجعة نهج وثقافة شاملين لوظائف متعددة وللمؤسسة ككل بغرض التحليل العددي. يقود عملية تطوير قدرات التحليل العددي الخاصة بالمؤسسة ويؤيد استخدامها في حل المشكلات الواقعية.

حوسبة عالية الأداء HPCC

استخدام أنظمة حاسوب متقدمة وآليات برمجة خاصة لحل المشكلات الحسابية المعقدة.

ملاحظات إرشادية:

الحوسبة عالية الأداء (HPC) تعني استخدام الحاسبات الفائقة وآليات المعالجة الموازية لحل المشكلات الحسابية المعقدة. تركز تكنولوجيا الحوسبة عالية الأداء على تطوير خوارزميات ونظم موازية للمعالجة.

تستخدم الحوسبة عالية الأداء عادةً لحل المشكلات المتقدمة وإجراء أنشطة البحث من خلال النمذجة والمحاكاة والتحليل الحاسوبي. قد تتضمن الأنشطة، على سبيل المثال لا الحصر:

- تصميم وتحسين الخوارزميات المتوازية
- إدارة وصيانة البنية التحتية للحوسبة عالية الأداء
- تطوير البرمجيات لبيئات الحوسبة عالية الأداء
- إجراء تحليل الأداء وتحسين تطبيقات الحوسبة عالية الأداء
- التعاون مع الباحثين لترجمة المشاكل العلمية إلى حلول الحوسبة عالية الأداء.

تُطبق التكنولوجيا عالية الأداء في عدد متنوع من المجالات منها على سبيل المثال لا الحصر:

- العلوم البيولوجية والنمذجة الجزيئية
- بيانات جغرافية
- استكشاف النفط والغاز
- نمذجة المناخ والتنبؤ بالطقس
- أشكال المحاكاة الملموسة
- تحليل الشفرات.

أحياناً ما تستخدم مصطلحات الحوسبة عالية الأداء والحوسبة الفائقة بالتبادل.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يطور حلولاً متوسطة التعقيد تستخدم بيئات الحوسبة عالية الأداء لعلاج المشكلات الواقعية ويطبق عدد من آليات الحوسبة عالية الأداء مدركاً لأوجه القصور في هذه الآليات. يستخدم المدخلات والتغذية الراجعة الخاصة التي يقدمها الخبراء حسب الاقتضاء. يحل مدي تعقيد الخوارزميات وقابليتها للقياس وأدائها بما في ذلك التطبيقات الموازية لها بشكل كبير ويجري أو يوصي بإجراء تحسينات.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

ينشئ ويختبر ويحسن حلول الحوسبة عالية الأداء لمعالجة المشكلات الواقعية. يتعاون مع أصحاب المصلحة لضمان فعالية حلول الحوسبة عالية الأداء في علاج مشكلاتهم. يرشد فرق التطوير فيما يخص الاستخدام الملائم والفعال لموارد الحوسبة عالية الأداء.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يقوم بإنشاء واختبار وتحسين وتطبيق الخوارزميات العددية التي تحل المشكلات الواقعية من خلال الحوسبة عالية الأداء. يضع المعايير والاستراتيجيات الخاصة باستخدام الحوسبة عالية الأداء. يقود عملية استخدام القدرات المؤسسية لضمان استخدام الحوسبة عالية الأداء بشكل ملائم ومتسق وفعال.

المستوى 7

المستوى السابع - يضع الاستراتيجية، يلهم، يحشد: السمات الجوهرية للمستوى: يعمل على أعلى مستوى مؤسسي، ويحدد الرؤية والاستراتيجية الشاملة للمؤسسة، ويتحمل المسؤولية عن النجاح الشامل.

يدير عملية إنشاء ومراجعة نهج وثقافة شاملين لوظائف متعددة وللمؤسسة ككل بغرض الحوسبة عالية الأداء. يقود عملية تطوير القدرات الخاصة بالحوسبة عالية الأداء بالمؤسسة ويؤيد استخدامها في حل المشكلات الواقعية.

إدارة الخدمات التكنولوجية ITMG

إدارة توفير الخدمات القائمة على التكنولوجيا لتلبية احتياجات مؤسسية محددة.

ملاحظات إرشادية:

قد تشمل الخدمات القائمة على التكنولوجيا على سبيل المثال لا الحصر البنية التحتية لتقنية المعلومات والخدمات المسموعة والمرئية وحوسبة المستخدم النهائي وتطبيقات المشروع والمرافق وخدمات الاتصالات ونظم الرقابة الصناعية.

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- اعتماد وإعداد وتخطيط وإدارة خدمات جديدة أو متغيرة.
- إدارة أداء النظم والخدمات من حيث إسهامهم في نواتج الأعمال والتكاليف المالية والاستدامة.
- الإدارة الشاملة للخدمات سواء قُدمت داخلياً أو تم الحصول عليها من الخارج.
- إدخال الخدمات الداخلية والخارجية على جانب خيارات التقديم التي تستفيد من القدرات المتعددة لتقديم الخدمات.
- تطوير وتطبيق خطط التحسين المستمر للخدمات لضمان أن الخدمات التكنولوجية تدعم الاحتياجات الخاصة بالتغيير الدعم الكافي.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يتحمل مسؤولية إدارة التصميم والمشتريات والتثبيت والترقية والتشغيل والتحكم والصيانة والاستخدام الفعال لخدمات التكنولوجيا المحددة. يقود تقديم الخدمة، ويضمن تلبية مستويات الخدمة المتفق عليها ومتطلبات الأمان ومعايير الجودة الأخرى. يضمن الالتزام بالسياسات والإجراءات ذات الصلة. يضمن محاذاة العمليات والإجراءات والممارسات عبر الفرق والمزودين للعمل بشكل فعال وكفء. يراقب أداء خدمات التكنولوجيا. يقدم حالة مناسبة وتقارير أخرى للمديرين والمستخدمين الرئيسيين.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يدير ويخصص الموارد اللازمة لإعداد الميزانية والتقدير والتخطيط والتطوير وتقديم مجموعة من الخدمات والأنظمة التكنولوجية. يشرك أصحاب المصلحة ويؤثر عليهم لضمان تطوير الخدمات وإدارتها لتلبية مستويات الخدمة المتفق عليها ومتطلبات الأمان ومعايير الجودة. يخطط وينفذ العمليات والإجراءات والأدوات والممارسات لمراقبة وإدارة أداء الخدمات التكنولوجية. يوائم مساهمة الأنظمة والخدمات المحددة مع الأهداف التنظيمية والمالية. يوصي بخيارات المصادر، سواء كانت داخلية أو خارجية أو مزيج، لضمان تقديم الخدمة على النحو الأمثل.

المستوى 7

المستوى السابع - يضع الاستراتيجية، يلهم، يحشد: السمات الجوهرية للمستوى: يعمل على أعلى مستوى مؤسسي، ويحدد الرؤية والاستراتيجية الشاملة للمؤسسة، ويتحمل المسؤولية عن النجاح الشامل.

يحدد الاتجاه الاستراتيجي لإدارة محفظة خدمات التكنولوجيا، ويضمن التوافق مع استراتيجيات المؤسسة وأهدافها والفرص الناشئة. يعزز ويقيم إمكانات التكنولوجيا لدفع التغيير، وتقييم الجدوى والتأثير. يأذن بإنشاء ودمج قدرات تقديم الخدمات الجديدة أو المعدلة، وموازنة الخيارات الداخلية والخارجية. يشرف على تخصيص الموارد للتخطيط وتطوير وتقديم الخدمات والمنتجات الفنية. يحافظ على نظرة عامة استراتيجية حول كيفية مساهمة الخدمات التكنولوجية في نجاح المؤسسة.

إسناد التطبيقات ASUP

تقديم خدمات الإدارة والخدمات الإدارية والفنية لدعم وصيانة التطبيقات الحية.

ملاحظات إرشادية:

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- دراسة المشكلات وحلها
- تنفيذ ممارسات عمل لدعم التطوير المتكرر/ بمنهج Agile و/ أو التطبيقات المدعومة بالسحابة.
- مراقبة الأداء والحفاظ على أمان التطبيقات
- تقديم التوجيه أو التدريب للمستخدمين- بما في ذلك مستويات الدعم المعززة التي تتبع إصدارات البرمجيات الجديدة/ المُحدثة.
- ابتكار تصحيحات دائمة أو مؤقتة، وحلول بديلة للأخطاء، وتطبيق التصحيحات عند الضرورة
- الالتزام بالمعايير الموضوعية للسلامة والأمان والجودة
- تجميع التغذية الراجعة الخاصة بالمستخدم لتحليلها في وقت لاحق والاسترشاد بها في التطوير المستقبلي للتطبيق.
- تنفيذ تعديلات عامة أو لموقع بعينه
- تحديث الوثائق
- تحديث البيانات الخاصة بالتطبيق
- تحديد طرق التعزيز.

عادة ما تتطلب عملية الدعم على التعاون الوثيق مع مطوري التطبيقات وغيرها من المجالات المتخصصة. قد تُقدّم خدمات الدعم والصيانة للتطبيقات بصفة مباشرة لمستخدمي النظم أو لأغراض تقديم الخدمة.

المستوى 2

المستوى الثاني- يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد في إجراءات الصيانة المحددة ويساعد في التحقيق في المشاكل المتعلقة بالتطبيقات ومعالجتها.

المستوى 3

المستوى الثالث- يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يحدد مشاكل التطبيقات ويعالجها، لاتباع الإجراءات المتفق عليها. يستخدم برمجيات وأدوات إدارة التطبيقات لجمع إحصاءات الأداء المتفق عليها. يقوم بتنفيذ مهام صيانة التطبيقات المتفق عليها.

المستوى 4

المستوى الرابع- يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يلتزم بعمليات دعم التطبيقات ويحدثها باستمرار، ويتحقق من التعامل مع جميع طلبات الدعم وفقاً للإجراءات المتفق عليها. يستخدم برمجيات وأدوات إدارة التطبيقات للتحقيق في المشاكل وجمع إحصاءات الأداء وإعداد التقارير بها.

المستوى 5

المستوى الخامس- يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يتأكد من التعامل مع جميع طلبات الدعم وفقاً للمعايير والإجراءات المحددة. يقوم بصياغة وصيانة الإجراءات والوثائق الخاصة بدعم التطبيقات، مع دمج الاعتبارات الأمنية. يدير تحسينات التطبيقات لتحسين أداء الأعمال. يقدم المشورة بشأن احتياجات أمان التطبيقات والترخيص والترقيات والنسخ الاحتياطية والتعافي من الكوارث.

عمليات البنية التحتية ITOP

توفير البنية التحتية للتكنولوجيا ونشرها وتكوينها وتشغيلها وتحسينها عبر البيانات المادية والافتراضية والسحابية.

ملاحظات إرشادية:

تشمل البنية التحتية للتكنولوجيا مجموعة واسعة من المكونات بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الأجهزة المادية والموارد الافتراضية والخدمات السحابية والبرامج المتعلقة بالبنية التحتية والبرامج الوسيطة وخدمات الشبكة وحلول تخزين البيانات.

وتتضمن عمليات البنية التحتية أيضاً تنفيذ الأتمتة وتدابير الأمن السيبراني واعتماد تقنيات الحوسبة السحابية لتعزيز الكفاءة والأمان والمرونة.

قد تكون هذه المكونات موجودة بالمؤسسة، أو يتم الاستعانة بمصادر خارجية لتوفيرها، أو يتم توفيرها من خلال الخدمات السحابية.

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- توفير وتكليف مكونات البنية التحتية لتلبية الاحتياجات المتطورة للمستخدمين ومقدمي الخدمات
- إدارة البيانات الافتراضية والسحابية والهجينة/المتعددة السحابية
- أتمتة المهام من خلال البرمجة النصية والرميز وأدوات التنسيق وممارسات البنية الأساسية كرمز (IaC)
- ضمان أمن البنية التحتية من خلال التحديثات المنتظمة وإدارة التصحيحات والالتزام بسياسات الأمن السيبراني وممارسات الصناعة المعمول بها
- مراقبة أداء البنية التحتية وأثرها على الكفاءة والأداء والوضع الأمني والاستدامة
- التعاون مع فرق التطوير (DevOps)
- استخدام تقنيات الحاويات لتحسين عملية نشر التطبيقات والقابلية للتوسع.

المستوى 1

المستوى الأول - يتابع: السمات الجوهرية للمستوى: أداء المهام الروتينية تحت إشراف دقيق، واتباع التعليمات، وطلب التوجيه لإكمال العمل، وتعلم المهارات والمعارف الأساسية وتطبيقها.

يدعم مهام البنية الأساسية الروتينية واستكشاف الأخطاء وإصلاحها الأساسية تحت إشراف دقيق. يراقب صحة البنية الأساسية ويقدم تقارير عن حالة المكونات لدعم الاستمرارية التشغيلية.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

ينفذ الإجراءات التشغيلية، ويشغل نصوص التشغيل الآلي ويقوم بأعمال الصيانة الروتينية، والتنشيط ومراقبة مكونات البنية الأساسية. يضبط مهام التشغيل الآلي حسب التعليمات لتلبية المعايير التشغيلية. يقدم تقارير عن أداء البنية الأساسية والحوادث الأمنية، ويعالج المشكلات بشكل مباشر عندما يكون ذلك ممكناً أو يرفعها إلى آخرين لحلها.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

توفير خدمات البنية الأساسية ومكوناتها ونشرها وتكوينها. مراقبة البنية الأساسية للتحقق من التحميل والأداء والحوادث الأمنية. إعداد التقارير عن القياسات وحل المشكلات التشغيلية. تنفيذ الإجراءات التشغيلية القياسية، بما في ذلك النسخ الاحتياطي والاستعادة. تنفيذ مهام صيانة برمجيات النظام المتفق عليها. أتمتة مهام إدارة النظام الروتينية وفقاً للمواصفات باستخدام أدوات قياسية وبرمجة نصية أساسية.

المستوى 4

المستوى الرابع- يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يطبق الخبرة الفنية للحفاظ على البنية التحتية للتكنولوجيا وتحسينها، وتنفيذ التحديثات واستخدام أدوات الأتمتة. يقوم بتكوين الأدوات و/أو إنشاء البرامج النصية لأتمتة مهام البنية التحتية. يحافظ على الإجراءات التشغيلية ويتحقق من اتباعها، بما في ذلك الالتزام بسياسات الأمان. يستخدم أدوات إدارة البنية التحتية لمراقبة الحمل والأداء ومقاييس الأمان. يحقق في المشكلات التشغيلية والأمنية ويمكن من حلها. يقدم التقارير والمقترحات لتحسينها لأصحاب المصلحة. يساهم في تخطيط وتنفيذ صيانة البنية التحتية والتحديثات. ينفذ تغييرات البنية التحتية وروتين الصيانة المتفق عليهم.

المستوى 5

المستوى الخامس- يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يوفر القيادة الفنية لتحسين أداء البنية التحتية للتكنولوجيا. يقود تبني الأدوات والعمليات الآلية للإدارة التشغيلية الفعالة والتسليم. يشرف على التخطيط والترتيب والصيانة وقبول مكونات البنية التحتية الجديدة والمحدثة والخدمات القائمة على البنية التحتية. يتماشى مع توقعات الخدمة ومتطلبات الأمان ومعايير الجودة الأخرى. يضمن أن الإجراءات التشغيلية والوثائق حديثة وفعالة، ويتتبع القضايا التشغيلية ويعالجها ويقدم التقارير إلى أصحاب المصلحة.

إدارة برامج النظام SYSP

تثبيت وإدارة وصيانة أنظمة التشغيل وإدارة البيانات وأتمتة المكاتب وبرامج المرافق عبر بيئات البنية التحتية المختلفة.

ملاحظات إرشادية:

يشتمل برنامج النظام على مجموعة واسعة من مكونات البرامج التي تدعم تشغيل وإدارة البنية الأساسية للتكنولوجيا، بما في ذلك أنظمة التشغيل وبرامج البنية الأساسية ومنتجات إدارة البيانات ومنتجات أتمتة المكاتب والبرامج الوسيطة وبرامج المرافق. ويمكن تشغيله في بيئات سحابية أو افتراضية أو مادية للأجهزة وبيئات تشغيل التطبيقات بشكل فعال.

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- مراقبة وتحسين أداء برمجيات النظم
- تطوير وصيانة أدوات التشخيص وإجراءات استكشاف أخطاء برامج النظام وتحليل الأداء
- حل مشاكل الخدمة باستخدام مكونات برامج النظام
- تقييم وتوفير واختبار برمجيات النظم الجديدة، بما في ذلك الحلول المستندة إلى السحابة
- مراجعة تحديثات وترقيات برمجيات النظام
- توفير واختبار تحديثات وتكوينات برمجيات النظام
- الالتزام بالمعايير الموضوعية للسلامة والأمان والجودة
- إدارة برامج النظام في البيئات الهجينة ومتعددة السحابة.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد في أداء مهام إدارة برمجيات النظام تحت الإشراف الروتيني. يدعم تثبيت وتكوين برمجيات النظام. يساعد في مراقبة أداء النظام واستخدام الموارد. يساعد في توثيق إعدادات وتحديثات برمجيات النظام.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يراقب الأنظمة التشغيلية لمعرفة معدلات استخدام الموارد ومعدلات الفشل، لتوجيهه وتيسير ضبط برمجيات النظام. يطبق إعدادات برمجيات النظام لتحسين الأداء، ما يتيح تحقيق أقصى قدر من الإنتاجية والاستخدام الفعال للموارد. يقوم بتثبيت واختبار الإصدارات الجديدة من برمجيات النظام. يساعد في إنشاء إجراءات تنفيذ البرمجيات، بما في ذلك خطط الطوارئ لمواجهة الأعطال.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يراقب مقاييس برمجيات النظام ويضبط التكوينات لتحقيق أقصى قدر من التوافر والأداء. يطبق الخبرة الفنية لدراسة مشكلات برمجيات النظام المعقدة وحلها، ويطلب اتخاذ إجراء من المورد إذا لزم الأمر. يحلل تحديثات برمجيات النظام ويحدد التحديثات التي تتطلب إجراءات. يطور إجراءات شاملة لتنفيذ البرمجيات مع خطط طوارئ قوية.

المستوى 5

المستوى الخامس- يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يتأكد من توفير برمجيات النظام وتكوينها لدعم تحقيق أهداف الخدمة. يطور ويحافظ على أدوات وإجراءات التشخيص لاستكشاف الأخطاء وإصلاحها وتحليل الأداء. يقيم برمجيات النظام الجديدة ويوصي بتبني عمل بها عند الاقتضاء. يخطط لتوفير واختبار الإصدارات الجديدة من برمجيات النظام. يضمن أن الإجراءات التشغيلية والتشخيصية لبرامج النظام حديثة ويمكن الوصول إليها ومفهومة جيداً. يدرس وينسق حل مشاكل الخدمة المحتملة والفعلية.

دعم الشبكات NTAS

تقديم خدمات الصيانة والدعم لشبكات الاتصالات.

ملاحظات إرشادية:

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- مراقبة أداء الشبكة ودراسة المشكلات واستكشاف الأخطاء وإصلاحها واختبار أجهزة الشبكة
- تنفيذ وإدارة تدابير للحفاظ على أمن الشبكة، بما في ذلك التحكم في الوصول والمصادقة والتشفير واكتشاف التطفل/الوقاية منه
- تكوين وصيانة حلول الشبكة عبر البيئات المادية والافتراضية والسحابية
- أتمتة مهام دعم الشبكة باستخدام البرامج النصية وأدوات الأتمتة ومنصات التنسيق
- إنشاء وصيانة وثائق الشبكة، بما في ذلك الرسوم البيانية وملفات التكوين والإجراءات
- تقديم الدعم الفني والمشورة والتوجيه للمستخدمين والتعاون مع الآخرين لحل مشكلات الشبكة
- تحليل أداء الشبكة، وإنشاء التقارير وتقديم النتائج والتوصيات لأصحاب المصلحة
- التعاون مع الآخرين لضمان التكامل والتشغيل السلس في جميع البيئات.

المستوى 1

المستوى الأول - يتابع: السمات الجوهرية للمستوى: أداء المهام الروتينية تحت إشراف دقيق، واتباع التعليمات، وطلب التوجيه لإكمال العمل، وتعلم المهارات والمعارف الأساسية وتطبيقها.

يدعم مهام الشبكة الروتينية تحت إشراف دقيق. يراقب سلامة الشبكة الأساسية ويقدم تقارير عن حالة مكونات الشبكة. يساعد في استكشاف الأخطاء وإصلاحها بشكل مباشر ويتبع الإجراءات المعمول بها للحفاظ على استمرارية التشغيل. يرفع المشكلات حسب الضرورة إلى مستويات أعلى من الدعم

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد في التكوين التشغيلي لمكونات الشبكة والتحقق في مشاكل الشبكة وحلها. يساعد في تنفيذ أدوات البرمجة الأساسية والأتمتة لتبسيط مهام دعم الشبكة. يساعد في إجراءات الصيانة المحددة ويتبع معايير السلامة والأمان والجودة المعمول بها. يوفر الدعم والتوجيه الأولي لمستخدمي الشبكة، ويصعد المشكلات حسب الضرورة.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

تنفيذ مهام صيانة الشبكة المتفق عليها والتكوين التشغيلي المحدد لمكونات الشبكة. تحديد وتشخيص مشاكل/أخطاء الشبكة باستخدام الأدوات اللازمة لاستكشاف الأخطاء وإصلاحها وبرمجيات إدارة الشبكة، بما في ذلك معالجة المشكلات المتعلقة بالأمان. تنفيذ وصيانة البرمجيات النصية وأدوات الأتمتة ومنصات التنسيق لتحسين عمليات دعم الشبكة. جمع إحصائيات الأداء وحركة المرور والتعاون مع الآخرين لضمان فعالية الشبكة وحل المشكلات

المستوى 4

المستوى الرابع- يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يطبق الخبرة الفنية للحفاظ على البنية الأساسية للشبكة وتحسينها، وتنفيذ التحديثات واستخدام أدوات الأتمتة. يستخدم أدوات إدارة الشبكة لمراقبة الحمل والأداء وإحصائيات الأمان. يحقق في المشكلات التشغيلية والأمنية المتعلقة بالشبكة ويمكن من حلها. يقوم بتكوين الأدوات و/أو إنشاء البرامج النصية لأتمتة مهام الشبكة. يحافظ على الإجراءات التشغيلية ويتحقق من اتباعها. يقدم التقارير والمقترحات لتحسينها لأصحاب المصلحة. يساهم في تخطيط وتنفيذ صيانة الشبكة والتحديثات وتحسينات الأمان. ينفذ تغييرات الشبكة وروتين الصيانة المتفق عليها.

المستوى 5

المستوى الخامس- يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يقود عمليات الشبكة لتحسين الأداء. يشرف على التخطيط والتثبيت والصيانة وقبول مكونات الشبكة والخدمات، بما يتماشى مع توقعات الخدمة والمعايير ومتطلبات الأمان. يضمن التعامل مع طلبات دعم الشبكة وفقاً للمعايير والإجراءات المحددة. يقود تبني الأدوات والعمليات لضمان الإدارة التشغيلية الفعالة والتسليم، وضمان معالجة الاعتبارات الأمنية. ينفذ الإجراءات وعمليات التوثيق. يحقق في مشاكل الشبكة المعقدة ويحلها. يتتبع القضايا التشغيلية ويقدم التقارير إلى أصحاب المصلحة.

تثبيت النظم وحذفها HSIN

تثبيت واختبار أو وقف تشغيل وحذف النظم أو مكونات النظم.

ملاحظات إرشادية:

قد تتضمن النظم أو مكونات النظم على سبيل المثال لا الحصر الأجهزة والبرمجيات والكابلات والأسلاك وأجهزة المراقبة. قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- وضع الخطط والتعليمات المتسقة مع المعايير المتفق عليها والالتزام بها
- الالتزام بالمعايير الموضوعية للسلامة والأمان والجودة
- اختبار مكونات الأجهزة والبرمجيات وحل أوجه الخلل وتسجيل النتائج.
- توثيق التفاصيل الخاصة بالأجهزة والبرمجيات المثبتة لمتسنى تحديث سجلات إدارة عمليات التهيئة
- قطع الاتصال والوقف النهائي للتشغيل وحذف النظم أو مكونات النظم بطريقة آمنة.

المستوى 1

المستوى الأول - يتابع: السمات الجوهرية للمستوى: أداء المهام الروتينية تحت إشراف دقيق، واتباع التعليمات، وطلب التوجيه لإكمال العمل، وتعلم المهارات والمعارف الأساسية وتطبيقها.

يتبع الإجراءات المتفق عليها في تنفيذ أعمال التثبيت البسيطة، واستبدال العناصر الاستهلاكية، والتحقق من عمل ما تم تثبيته بشكل صحيح، ويقوم بتوثيق العمل المنجز وإعداد تقارير به.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يثبت أو يحذف مكونات النظم باستخدام تعليمات وأدوات للتثبيت يتم تزويده بها ويجري اختبارات معيارية ويساهم في دراسة المشكلات والأعطال. يؤكد على الطريقة الصحيحة لعمليات التثبيت ويوثق النتائج بما يتفق مع الإجراءات المتفق عليها.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يقوم بتثبيت أو حذف جهاز و/ أو برمجيات باستخدام تعليمات وأدوات التثبيت التي تلقاها بما في ذلك التسليم للعميل. يستخدم الإجراءات والأدوات التشخيصية المعيارية لاختبار عمليات التثبيت وتصحيح الإشكاليات وتوثيق النتائج. يسجل تفاصيل جميع المكونات التي تم تثبيتها وحذفها. يساعد المستخدمين ويتبع الإجراءات المتفق عليها لطلب المساعدة الإضافية أو تصعيد المشكلة. يساهم في تطوير إجراءات ومعايير التثبيت.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يجري أو يشرف على عمليات التثبيت والحذف المعقدة للنظم أو المكونات بما في ذلك تسليمها للعميل. يضع الإجراءات والمعايير الخاصة بالتثبيت والتسليم لتقديم خدمة التثبيت وتحسينها. يضع جدولاً زمنياً لأعمال التثبيت يراعي كلاً من أولويات العميل وتوافر الموارد. يضمن الالتزام بإجراءات السلامة والجودة.

المستوى 5

المستوى الخامس- يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يتولى مسؤولية مشاريع تثبيت النظم و/ أو وقفها بصورة نهائية. ويوفر قيادة فعالة للفريق، بما في ذلك تدفق المعلومات من العملاء وإيهم خلال العمل في المشروع. يطور خطط الجودة ولوائح طرق التنفيذ ويقوم بتطبيقها. يراقب مدى فاعلية عمليات التثبيت ويضمن تنفيذ التوصيات الصحيحة الخاصة بالتغيير.

إدارة التهيئة CFMG

تخطيط وتحديد وضبط وتبرير وتدقيق جودة عناصر التكوين والتهيئة (CIS) والعلاقات التي تربط بينهم.

ملاحظات إرشادية:

قد تضم عناصر والتكوين والتهيئة عددًا كبيرًا متنوعًا من المكونات (العناصر) ومنها على سبيل المثال لا الحصر رمز المصدر والبرمجيات والمنتجات والنظم والتعريفات الخاصة بالعملية والوثائق. وتشكل مجموعة متماسكة من عناصر التكوين والتهيئة إحدى عمليات التكوين والتهيئة.

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- تحديد وتوثيق الخصائص الوظيفية والمادية لعناصر التكوين والتهيئة CIS
- تحديد العلاقات التي تربط بين عناصر التكوين والتهيئة والحفاظ على الترابط بينها بهدف إجراء إعدادات محددة للتكوين والتهيئة.
- تحديد مواصفات (عملية) عمليات التكوين والتهيئة المرتبطة بها والحالة والإصدار وغيرها من خصائص عناصر التكوين والتهيئة في نقطة زمنية ما.
- ضبط عمليات التغيير في خصائص عناصر التكوين والتهيئة وتسجيل حالة معالجة وتنفيذ التغيير ورفع تقرير به.
- التحكم بشكل منهجي في التغييرات المدخلة على عملية التكوين والحفاظ على تكامل وتماسك وإمكانية تتبع هذا التكوين والتهيئة على مدار المشروع أو النظام و/ أو دورة حياة الخدمة.
- الالتزام بالمعايير الموضوعية للسلامة والأمان والجودة
- التحقق من صحة وتدقيق سجلات عناصر التكوين والتهيئة من حيث جودة البيانات ومدى الامتثال للاشتراطات الداخلية والخارجية المحددة.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يطبق الأدوات والتقنيات والعمليات لإدارة وتتبع وتسجيل عناصر التكوين والمكونات والتغييرات الصحيحة وإعداد تقارير بها وتصحيحها. يساعد في أعمال التدقيق للتحقق من دقة المعلومات ويتولى تنفيذ أي إجراءات تصحيحية ضرورية بموجب توجيهات تصدر بذلك.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يطبق الأدوات والتقنيات والعمليات لتتبع وتسجيل وتصحيح المعلومات المتعلقة بعناصر التكوين. يتحقق من التغييرات ويوافق عليها لحماية الأصول والمكونات من التغيير غير المصرح به والتحويل والاستخدام غير المناسب. يدعم امتثال المستخدم لمعايير التعريف لأنواع الكائنات والبيئات والعمليات ودورات الحياة والوثائق والإصدارات والتنسيقات وخطوط الأساس والإصدارات والقوالب. يقوم بإجراء عمليات تدقيق للتحقق من دقة المعلومات ويتخذ أي إجراء تصحيحي ضروري تحت التوجيه.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يقترح ويعتمد عناصر التكوين والتهيئة لتكون محددة الهوية بشكل فريد وفقاً للأعراف الخاصة بمصطلحات التسمية. يضمن وجود عمليات تشغيلية تلتزم بالأمان في عمليات التكوين والتهيئة والتصنيف والإدارة لعناصر التكوين والتهيئة، والتحقق من سجلات التكوين والتهيئة وتدقيقها. يعمل على تطوير وتهيئة وصيانة الأدوات (بما فيها الأتمتة) لتحديد وتتبع وتسجيل وامتلاك معلومات دقيقة وكاملة وحديثة. يعد تقارير حالة عن عمليات إدارة التكوين والتهيئة. يحدد الإشكاليات والمشاكل ويوصي بعدد من الإجراءات التصحيحية.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يخطط لتحديد وإدارة عناصر التكوين والتهيئة والمعلومات ذات الصلة. يعتمد نطاق عمليات إدارة التكوين والتهيئة وعناصرها والمعلومات ذات الصلة التي يتعين مراقبتها. يتولى تحديد وتقييم وإدارة اعتماد الأدوات والتقنيات والعمليات المناسبة (بما في ذلك الأتمتة) لإدارة التكوين والتهيئة. يساهم في تطوير الاستراتيجيات والسياسات والمعايير والمبادئ التوجيهية الخاصة بإدارة عمليات التكوين والتهيئة.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يعمل على تطوير الاستراتيجيات والسياسات والمعايير والمبادئ التوجيهية الخاصة بإدارة عمليات التكوين والتهيئة. يبرز أهمية وقيمة إدارة التكوين والتهيئة ويطور أساليب جديدة وقدرات مؤسسية (بما في ذلك الأتمتة) لإدارة التكوين والتهيئة. يوفر الموارد لتعزيز تبني السياسات والمعايير والالتزام بها. يقيس ويرصد الالتزام بالمعايير ويضمن التنفيذ المتسق للعمليات عبر المؤسسة كلها.

إدارة الإصدار RELM

إدارة إصدار الخدمات الجديدة والمحدثة في الإنتاج، وضمان التوافق مع أهداف العمل ومعايير الامتثال.

ملاحظات إرشادية:

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- التخطيط وجدولة الإصدارات بما يتماشى مع متطلبات العمل، مع مراعاة حجم ونطاق ومحتوى كل إصدار
- تنسيق أنشطة الإصدار عبر العديد من الفرق وأصحاب المصلحة، بما في ذلك الموردين الخارجيين
- إدارة دورة حياة الإصدار، بما في ذلك البناء والاختبار والنشر والمراجعة بعد التنفيذ
- ضمان أن الإصدارات تلبى معايير الجودة والأمان والامتثال
- توصيل خطط الإصدار والتقدم والنتائج إلى أصحاب المصلحة
- إجراء مراجعات ما بعد الإصدار وتحديد مجالات التحسين
- الحفاظ على عمليات الإصدار والإجراءات والتوثيق
- إدارة الإصدارات المرئية، والإصدارات التجريبية، والإصدارات الزرقاء/الخضراء أو علامات الميزات حسب الاقتضاء.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد في مهام إدارة الإصدارات تحت الإشراف الروتيني. يدعم جمع البيانات والمعلومات لتخطيط الإصدارات وجدولتها. يساعد في إعداد مواد وموارد الإصدارات. يساعد في توثيق وصيانة سجلات أنشطة الإصدارات. يشارك في مهام الاختبار الأساسية وضمان الجودة وحل المشكلات.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يدعم التخطيط والجدولة للإصدارات. ينسق أنشطة الإصدار مع الفرق ذات الصلة. يتبع عمليات وإجراءات الإصدار المحددة. يشارك في أنشطة الاختبار وضمان الجودة لضمان استيفاء الإصدارات للمعايير. يحدد المشكلات المتعلقة بعملية الإصدار ويحلها. يوثق ويقدم تقارير عن نتائج الإصدار ويوصل النتائج إلى أصحاب المصلحة.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يخطط ويضع جداول للإصدارات بما يتماشى مع متطلبات وأهداف العمل. ينسق أنشطة الإصدار عبر العديد من الفرق وأصحاب المصلحة. يدير دورة حياة الإصدار، ويضمن تسليم المنتجات في الوقت المناسب وبجودة عالية. يضمن تلبية الإصدارات لمعايير الجودة والأمان والامتثال المحددة. يعرف أصحاب المصلحة بخطط الإصدار والتقدم المحرز والنتائج التي تم تحقيقها. يجري مراجعات ما بعد الإصدار ويحدد مجالات التحسين.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يطور ويحافظ على مناهج وإجراءات الإصدار وأدوات الأتمتة الخاصة بها. يشرف على التخطيط والجدولة للإصدارات المعقدة وواسعة النطاق. ينسق أنشطة الإصدار عبر مشاريع وبرامج متعددة. يضمن تطبيق عمليات الإصدار والإجراءات وإمكانية التراجع عن الإصدارات حسب الحاجة. يقوم بالتعريف بنهج الإصدار والنتائج. يجري تحليلات ما بعد الإصدار ويقود جهود التحسين المستمر.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يحدد استراتيجيات وسياسات ومعايير إدارة الإصدارات المؤسسية. يوائم إدارة الإصدارات مع استراتيجيات وأهداف العمل الشاملة. يضمن توافر الموارد والأدوات لإدارة الإصدارات الفعالة. يتواصل مع أصحاب المصلحة بشأن استراتيجيات الإصدارات ونتائجها. يقود جهود تبني أساليب وتقنيات إدارة الإصدارات الجديدة.

إدارة التخزين STMG

توفير وتكوين وتحسين حلول التخزين المحلية والمستندة إلى السحابة، وضمان توفر البيانات والأمان والتوافق مع أهداف العمل.

ملاحظات إرشادية:

تشمل إدارة التخزين إدارة حلول تخزين مختلفة، وتخزين محلي أو خارجي مثل تخزين الوصول المباشر (DAS)، وتخزين الوصول إلى الشبكة (NAS)، وشبكات منطقة التخزين (SAN)، والتخزين المستند إلى السحابة. تتضمن تقنيات وعمليات نذكر منها، على سبيل المثال لا الحصر، المحاكاة الافتراضية، والتكرار، والنسخ المتطابق، والأمان، والضغط، ومراقبة الأداء، والأتمتة، وتزويد التخزين.

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- عمل نسخة احتياطية للبيانات وأرشفتها واسترجاعها
- مراقبة وتحسين أداء التخزين وسعته
- حل المشكلات المحتملة والفعلية المتعلقة بالتخزين
- تطوير وصيانة الأدوات والإجراءات لاستكشاف أخطاء التخزين وتحليلها
- تقييم وتوفير واختبار حلول التخزين الجديدة، بما في ذلك التخزين السحابي
- إدارة التخزين في البيئات السحابية الهجينة والمتعددة
- دراسة التقنيات الناشئة لإدارة التخزين
- ضمان الامتثال للاشتراطات الأمنية والتنظيمية
- تحقيق أهداف العمل استنادًا إلى قيمة المعلومات وتصنيف البيانات ونقطة الاسترداد ووقت الاسترداد المستهدف تحقيقه.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد في مهام إدارة التخزين مثل التزويد. يدعم إعداد وتكوين أنظمة التخزين، مع دمج ممارسات الأمان القياسية. يساعد في مراقبة أداء التخزين وسعته، وتوثيق استخدام التخزين.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. تعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

تنفيذ مهام إدارة التخزين الروتينية وفقًا للإجراءات المعمول بها واستخدام الأدوات القياسية. تنفيذ عمليات تهيئة وتكوين موثقة لتخصيص تخزين وتثبيت وصيانة أنظمة التخزين الآمنة باستخدام الإجراءات التشغيلية المتفق عليها. تحديد المشكلات التشغيلية، بما في ذلك المشكلات المتعلقة بالأمن، والمساهمة في حلها. استخدام أدوات الإدارة والإبلاغ القياسية لجمع وإعداد تقارير عن استخدام التخزين والأداء وإحصائيات النسخ الاحتياطي.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يقوم بإعداد الإجراءات التشغيلية وتحديثها باستمرار لإدارة التخزين. يراقب القدرة والأداء والتوافر وغيرها من المقاييس التشغيلية الأخرى ويتخذ الإجراءات المناسبة لضمان الصيانة التصحيحية والاستباقية لنظم التخزين والنسخ الاحتياطي من أجل حماية معلومات الأعمال وتأمينها. يقوم بإعداد التقارير والمقترحات الخاصة بالتحسين، ويساهم في تخطيط وتنفيذ عمليات التثبيت الجديدة وأعمال الصيانة المجدولة والتغييرات في النظم القائمة.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يعمل على تطوير المعايير والمبادئ التوجيهية الخاصة بتنفيذ وظيفة حماية البيانات واسترداد البيانات في أعقاب الكوارث في جميع تطبيقات وبيانات الأعمال. يقدم نصائح وإرشادات قانمين على الخبرة لتطبيق وتحسين عملية إدارة التخزين. يقوم بإدارة نظم التخزين والنسخ الاحتياطي لتوفير مستويات الخدمة المتفق عليها. يقوم بإنشاء وتحسين ودعم خدمات إدارة التخزين عبر الاستخدام الأمثل لموارد التخزين، وضمان أمن البيانات وتوافرها وصحتها.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

تطوير السياسات المؤسسية والمعايير والإرشادات الخاصة بإدارة التخزين. تطوير استراتيجيات إدارة التخزين والبيانات بناءً على مستوى أهمية المعلومات. ضمان الامتثال للمتطلبات التنظيمية والأمنية. مواجعة الاستثمارات في إدارة التخزين مع أهداف العمل وسياسات إدارة البيانات.

إدارة المرافق DCMA

تخطيط وتصميم وإدارة المباني والفضاء والمرافق التي تشكل مجتمعة الأصول الخاصة بتكنولوجيا المعلومات

ملاحظات إرشادية:

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- تنفيذ أدوات إدارة مركز البيانات والإشراف عليها
- توفير وإدارة البيئة المادية بما في ذلك التيار والمساحة ونظم التبريد
- ضمان الالتزام بمعايير السلامة والأمن والجودة المعمول بها
- ضمان الالتزام بلوائح الصحة والسلامة الإلزامية في مكان العمل
- تطوير وتنفيذ سياسات السلامة الكهربائية
- تطوير وتنفيذ سياسات التحكم في الوصول المادي
- تحليل البيانات البيئية وإحصاءات استخدام الطاقة للاسترشاد بها في عملية اتخاذ القرار
- صياغة استراتيجيات الاستدامة للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات
- تقييم ودمج الممارسات الجيدة الناشئة في إدارة مراكز البيانات

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد في المهام المتعلقة بمنح ومراقبة وإعداد التقارير بشأن ضوابط الوصول المادية تحت الإشراف الروتيني. يتبع الإجراءات والمبادئ التوجيهية المعمول بها لدعم صيانة البيئة المادية. يساعد في إنشاء الوثائق وصيانتها.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يراقب الامتثال للعمليات المتفق عليها ويحقق في حالات عدم الامتثال وقيمها ويحلها، ويصعدا عند الضرورة. يعالج طلبات الوصول المادي ويراقب أنظمة التحكم في الوصول ويقدم تقارير عن الأنشطة المتعلقة بالوصول.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يستخدم أدوات إدارة مركز البيانات لاستخلاص المعلومات الإدارية الخاصة بالطاقة والتبريد والمساحة، والتحقق في المشاكل عندما يقتضي الأمر. يقوم بتنفيذ أعمال التدقيق والفحص الاعتيادية للتأكد من الالتزام بالسياسات والإجراءات. يعمل على تيسير تنفيذ اختبارات السلامة الكهربائية الإلزامية.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ وصولاً إلى التقييم.

يعمل على تطوير معايير وعمليات ووثائق مراكز البيانات وتحديثها باستمرار. يسعى إلى تحسين كفاءة تعبئة فضاء مركز البيانات. يضمن الالتزام بجميع السياسات والعمليات ذات الصلة. يستخدم أدوات إدارة مركز البيانات لتخطيط وتسجيل وإدارة البنية التحتية ومصادر الطاقة والفضاء وقدرة التبريد المثبتة، ويراقب الاستخدام والإجراءات التي يتم اتخاذها للوفاء بمستهدفات المؤسسة الخاصة بالاستدامة.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يضع السياسات المؤسسية لإدارة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، ويضمن توافقها مع الممارسات المعترف بها في المجال. يطور استراتيجيات للتنبؤ بمتطلبات مساحة مركز البيانات المستقبلية وتلبيتها. يتحمل المسؤولية الكاملة عن الالتزام بلوائح الصحة والسلامة وسياسات السلامة الكهربائية. يحدد وينفذ الممارسات المعترف بها في المجال لمواصلة الخطط المستقبلية مع أهداف الاستدامة المؤسسية.

إدارة مستوى الخدمة SLMO

اعتماد المستهدفات الخاصة بمستويات الخدمة وعمليات تقييم ومراقبة وإدارة عملية تقديم الخدمات في ضوء المستهدفات المرجوة.

ملاحظات إرشادية:

- قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:
 - تخطيط وتنفيذ وضبط ومراجعة وتدقيق عملية تقديم الخدمة لاستيفاء اشتراطات العمل الخاصة بالعمل.
 - تطوير وإدارة كل من اتفاقيات مستوى الخدمة الرسمية وتوقعات الخدمة الأقل رسمية، اعتماداً على احتياجات وممارسات المؤسسة
 - التفاوض وتنفيذ ومراقبة اتفاقيات مستوى الخدمة أو توقعات الخدمة
 - إدارة المرافق التشغيلية لتقديم مستويات الخدمة المنفق عليها.
 - تحديد الفرص السانحة لتحسين الخدمات المقدمة
 - تنفيذ ممارسات إدارة مستوى الخدمة لدعم الخدمات المدعومة بواسطة السحابة
 - تحديد الاتجاهات المستقبلية وتأثيرها على تقديم الخدمات مثل الأهداف الفنية أو الأسواق المستهدفة أو الأهداف الصناعية أو الاقتصادية الاجتماعية أو التشريعية أو الأهداف الخاصة بالاستدامة.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يراقب ويسجل الخدمة الفعلية المقدمة. يقارن الخدمة المقدمة باتفاقيات مستوى الخدمة، ويحدد أي انحرافات أو مجالات للتحسين.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يراقب مقاييس الأداء الخاصة بتقديم الخدمة ويتواصل مع أصحاب المصلحة ليساعدهم على التخطيط لمواجهة تدهور الخدمة و/ أو حالات انتهاك الاتفاقيات الخاصة بمستوى الخدمة.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يقوم بتنفيذ المهام المحددة لمراقبة تقديم الخدمة وفقاً لاتفاقيات مستوى الخدمة، ويحتفظ بسجلات للمعلومات ذات الصلة. يحلل أداء تقديم الخدمة لتحديد الإجراءات اللازمة للحفاظ على مستويات الخدمة أو تحسينها. يتخذ إجراءات تهدف لتحقيق أو تحسين مستويات معينة من الخدمة ويرفع تقارير بها.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يضمن تلبية الخدمات المقدمة لمستويات الخدمة المتفق عليها. يتفاوض مع العملاء حول الاشتراطات الخاصة بمستوى الخدمة ومستويات الخدمة المتفق عليها. يقوم بتشخيص مشاكل تقديم الخدمات ويتخذ إجراءات للحفاظ على مستويات الخدمة أو تحسينها. يقوم بتوفير وصيانة وسائل التشغيل والإجراءات والمرافق ومراجعتها بانتظام لضمان الفعالية والكفاءة.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يضمن المراقبة الفعالة لتقديم الخدمة وتطبيق الإجراءات المحددة للحفاظ على مستويات الخدمة أو تحسينها. يضمن استيفاء اتفاقيات مستوى الخدمة وجدواها من حيث التكلفة في الدليل الموضوع للخدمات المتاحة. يضمن توفر وسائل وإجراءات ومرافق وأدوات التشغيل ومراجعتها وصيانتها. يقوم بإعداد مقترحات لمواجهة التغيرات المتوقعة في مستوى أو نوع الخدمات. يقوم بمراجعة عملية تقديم الخدمة لضمان استيفاء المستهدفات المتفق عليها. يتفاوض مع الأطراف المعنية حول أوجه الخلل والتعديلات الرئيسية في تقديم الخدمات.

المستوى 7

المستوى السابع - يضع الاستراتيجية، يلهم، يحشد: السمات الجوهرية للمستوى: يعمل على أعلى مستوى مؤسسي، ويحدد الرؤية والاستراتيجية الشاملة للمؤسسة، ويتحمل المسؤولية عن النجاح الشامل.

يضع استراتيجيات لتقديم الخدمات تدعم الاحتياجات الاستراتيجية للمؤسسة (العمل). يجيز تخصيص الموارد لمتابعة ترتيبات تنفيذ الخدمات. يعمل على تطوير العلاقات مع العملاء على أعلى مستوى لتحديد المجالات المحتملة لتحقيق المصالح التجارية المشتركة سعياً إلى التطوير المستقبلي، ويحافظ على تصور عام لمساهمة الترتيبات الخاصة بتنفيذ الخدمة في تحقيق نجاح المؤسسة. يوفر القيادة في مجال عمل المؤسسة فيما يخص تحديد الاتجاهات المستقبلية.

إدارة دليل الخدمات SCMG

يوفر مصدرًا للمعلومات المستمرة حول الخدمات والمنتجات المتاحة للعملاء والمستخدمين.

ملاحظات إرشادية:

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- نشر وتحديث المعلومات حول الخدمات المتاحة
- تتبع قائمة الخدمات المتاحة أثناء إدخال خدمات جديدة وتعديل أو وقف الخدمات الحالية.
- العمل على أن يكون الدليل مفيدًا وسهل الاستخدام
- موازنة المعلومات المنشورة لجمهور بعينه مع متطلبات هذا الجمهور كذلك المنشورة للمستخدمين أو العملاء أو مقدمي الخدمة.
- دعم مناقشة عروض الخدمات المعيارية وغير المعيارية
- التمكين من أتمتة طلبات الخدمة وتقديم الخدمة حين يكون ذلك مناسبًا.

تتضمن المعلومات الموثقة في دليل الخدمات على سبيل المثال لا الحصر أسماء الخدمات وتوصيفها وخصائصها ومقترحات القيمة والتكاليف ومستويات دعم الخدمة ودرجة الإتاحة.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد في مهام إدارة دليل الخدمة تحت الإشراف الروتيني. يدعم جمع وتحديث معلومات الخدمة والمنتج. يساعد في الحفاظ على دقة دليل الخدمة وصحة المعلومات الواردة فيه.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يجمع المعلومات اللازمة لتعبئة دليل الخدمات ويحرر ويقدم مواصفات الخدمة والمنتج ويحدث قائمة الخدمات المتاحة باستمرار. يعمل كجهة اتصال تستقبل وتعالج المستجدات المعتادة على دليل الخدمات. يحدد الفرص المتاحة لتطوير عمليات إدارة دليل الخدمات.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يساهم في تصميم وتنفيذ دليل الخدمات. يمكن من عملية أتمتة طلبات الخدمات وتنفيذ أوامر الشراء. يقدم المشورة والإرشاد بشأن المعلومات الواجب إدراجها في دليل الخدمات. يشارك في عمليات مراجعة وتحسين الدليل وعمليات إدارة دليل الخدمات.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يدير عملية إنشاء وتحديث دليل الخدمات. يعمل على أن يكون دليل الخدمات كاملاً وحديثاً. يعمل مع مالكي الخدمات لضمان الاتساق والدقة في العناوين المدرجة بدليل الخدمات. يقوم بالمراجعات الدورية للدليل مع أصحاب المصلحة لضمان ملائمة احتياجات العمل والاشتراطات الخاصة به. يدير عمليات إدارة دليل الخدمات.

إدارة الإتاحة AVMT

ضمان تقديم الخدمات لمستويات الإتاحة المتفق عليها لتلبية احتياجات الأعمال الحالية والمستقبلية.

ملاحظات إرشادية:

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- تحديد واعتماد مستويات الإتاحة المستهدفة
- التخطيط والاختبار للتعافي من الكوارث
- ضمان قدرة الخدمات على جمع البيانات اللازمة لقياس درجة الإتاحة.
- مراقبة وتحليل مدى توافر الخدمة ورفع تقارير بهذا الشأن
- تنفيذ ممارسات إدارة الإتاحة، بما في ذلك تلك الخاصة بالخدمات السحابية
- العمل على إتاحة الخدمات وتحسين مستوى توافرها
- ضبط وإدارة درجة إتاحة الخدمة لتقديم مستويات الإتاحة المتفق عليها بطريقة اقتصادية.

المستوى 3

المستوى الثالث- يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

ينفذ مهام إدارة الإتاحة المحددة، مثل المراقبة الروتينية وجمع البيانات. يختبر إجراءات التعافي من الكوارث تحت التوجيه ويساهم في توثيق خطط التعافي. يساعد في تشغيل أدوات وعمليات إدارة الإتاحة. يراقب مكونات الخدمة وفقاً لمعايير الأداء المتفق عليها ويبلغ عن أي انحرافات.

المستوى 4

المستوى الرابع- يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

تحليل مدى إتاحة الخدمة والمكونات والموثوقية وسهولة الصيانة والخدمة. المساهمة في عملية إدارة الإتاحة وتشغيلها. مراقبة وصيانة الخدمات والمكونات لضمان الامتثال المستمر لأهداف الأداء ومستويات الخدمة المتفق عليها. تنفيذ ترتيبات الاسترداد من الكوارث وتوثيق إجراءات الاسترداد. إجراء اختبار إجراءات الاسترداد.

المستوى 5

المستوى الخامس- يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يقدم النصح والإرشاد فيما يتعلق بتخطيط الخدمات وتصميمها وتحسينها وتوافر مكوناتها، ويحقق في جميع حالات الإخفاق في الوصول للمستهدفات الخاصة بالإتاحة وعدم إتاحة الخدمة، مع إطلاق إجراءات لمعالجة هذا الإخفاق. يضع خططاً لمواجهة الكوارث جنباً إلى جنب مع عمليات الدعم، ويقوم بإدارة الاختبارات الخاصة بخطط مواجهة الكوارث.

المستوى 6

المستوى السادس- يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يحدد السياسات ويضع الاستراتيجيات والخطط والعمليات اللازمة لضمان تقديم الخدمات لمستويات الإتاحة المتفق عليها. يطور ويطبق أدوات وآليات جديدة للإتاحة.

إدارة الاستمرارية COPL

وضع وتنفيذ واختبار إطار لاستمرارية العمل.

ملاحظات إرشادية:

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- تحديد المخاطر المحتملة وتقدير أثرها على الأعمال
 - وضع خطط وإجراءات للاستجابة لحادث ما
 - ضمان إمكانية استمرار وظائف الأعمال الهامة عند توقف العمل بدرجة مخطط لها.
 - ضمان إمكانية استعادة القدرة على تقديم مستوى لائق من الخدمة بعد فترة انقطاع
 - تطوير مرونة المؤسسة
 - ضمان ترسيخ القدرة على الاستمرارية داخل النظم والعمليات وطرق العمل.
 - تنفيذ ممارسات إدارة الاستمرارية على الخدمات المدعومة بواسطة السحابة
 - التمكين من التسليم والنشر والإدماج المستمر للتطبيقات والبنية التحتية بدون آثار سلبية أو انقطاع الخدمة.
 - التعاون مع الشركاء والموردين الخارجيين لضمان الاستمرارية عبر سلسلة التوريد
 - استخدام التقنيات والأدوات لتحسين تقييم المخاطر ورصدها واتخاذ القرارات
 - التواصل بشكل منظم مع الموظفين وتدريبهم على أدوارهم ومسؤولياتهم أثناء الأحداث المزعجة.
- للحوادث أسباب متنوعة منها، على سبيل المثال لا الحصر، الهجمات الإلكترونية واختراق البيانات والجريمة المنظمة والحرث والفيضانات والكوارث الطبيعية والأوبئة والطوارئ الصحية والقصور في سلاسل الإمداد.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يحتفظ بسجلات لكل عمليات الاختبار والتدريب ويضمن توافر جميع الوثائق، ويوثق التدابير التي تتخذ والنتائج التي تنشأ عن وقوع حادث ما أو اختبار فطري لإحدى خطط الاستمرارية لإعداد تقرير حول الدروس المستفادة من هذا.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يطبق أسلوباً منهجياً على تطوير وتوثيق تفاصيل خطة الاستمرارية، ويقوم بتوثيق خطط استمرارية العمل والتعافي من الكوارث، ويدعم وضع خطة للاختبار، وتنفيذ تدريبات عملية على إدارة الاستمرارية.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يساهم في تطوير خطة إدارة الاستمرارية. يحدد نظم المعلومات والاتصالات التي تدعم عمليات العمل الهامة، وينسق ما بين عملية تحليل أثر العمل وتقييم المخاطر، وينسق عملية تخطيط وتصميم واختبار خطط الطوارئ.

المستوى 5

المستوى الخامس- يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يدير وضع وتنفيذ واختبار الخطط الخاصة بإدارة الاستمرارية ويدير العلاقات مع الأفراد والفرق المعنيين بعمليات العمل الهامة والنظم الداعمة لها. كما يقيم المخاطر الهامة ويحدد المجالات التي لها الأولوية في التطوير. يختبر خطط وإجراءات إدارة الاستمرارية لضمان معالجتها لمسألة التعرض للمخاطر وإمكانية الحفاظ على مستويات الاستمرارية المتفق عليها.

المستوى 6

المستوى السادس- يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يضع الاستراتيجية الخاصة بإدارة الاستمرارية في المؤسسة بالكامل، ويكفل الالتزام والتمويل والموارد من قبل المؤسسة بهدف إدارة الاستمرارية. كما يقود التدريبات الخاصة بإدارة الاستمرار ويعرف بالسياسة والحوكمة والنطاق والأدوار المتصلة بإدارة الاستمرار. يحدد من له الصلاحيات ومن سيحاسب عن الإجراءات والقرارات التي تتخذ من أجل إدارة الاستمرارية

ضمان امتلاك مكونات الخدمة للسعة والأداء الكافيين لتلبية احتياجات الأعمال الحالية والمخطط لها.

ملاحظات إرشادية:

تتضمن مكونات الخدمة على سبيل المثال لا الحصر الموارد من الأجهزة والبرمجيات والشبكات إلى جانب البرمجيات/ البنية التحتية كخدمة.

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- تخطيط وتصميم مكونات الخدمة وإدارة سعتها وأدائها وأدائها الوظيفي واستدامتها لتلبية احتياجات العمل.
- تطبيق الرؤى المستندة إلى البيانات لنمذجة التغييرات طويلة المدى والاختلافات قصيرة المدى في مستوى القدرة المطلوبة لتنفيذ الخدمة
- تنفيذ ممارسات إدارة السعة لدعم الخدمات المستندة إلى السحابة وضمان سعة مرنة وقابلة للتوسع
- نشر آليات معينة لضبط الطلب وزيادة/ خفض القدرة بطريقة اقتصادية وفي التوقيت المناسب لمواجهة التغييرات التي تطرأ على الطلب.
- التعاون بشكل وثيق مع العمليات والفرق الأخرى لضمان اتباع نهج شامل لإدارة القدرات
- مراعاة العوامل الخارجية، مثل المتطلبات التنظيمية واتجاهات السوق، عند التخطيط للقدرات وإدارتها
- المراقبة المستمرة وتحسين استخدام الموارد لتحديد فرص توفير التكاليف وضمان الاستخدام الفعال للموارد

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد في مراقبة سعة وأداء مكونات الخدمة تحت التوجيه والإشراف الروتيني. يجمع البيانات ويبلغ عنها حول استخدام الموارد ومقاييس القدرة. يدعم تنفيذ إجراءات وممارسات إدارة السعة.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يراقب سعة وأداء مكونات الخدمة، ويحدد المشكلات المحتملة ويصعد حسب الضرورة. يطبق الإجراءات القياسية لإدارة الطلب والسعة. يشارك في أنشطة نمذجة السعة والتنبؤ بها، ويقدم المدخلات والتوصيات. يدعم تنفيذ أدوات وتقنيات إدارة السعة.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يراقب سعة مكون الخدمة ويبدأ الإجراءات اللازمة لحل أي عجز وفقاً للإجراءات المتفق عليها. يطبق التقنيات للتحكم في الطلب على مورد أو خدمة معينة. يساهم في نمذجة السعة والتخطيط باستخدام رؤى قائمة على البيانات. يدعم تصميم سعة مكون الخدمة.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يتولى إدارة أنشطة وضع نماذج السعة والتوقعات الخاصة بها باستخدام رؤى تعتمد على البيانات. يقوم على نحو استباقي باستعراض ومراجعة المعلومات جنباً إلى جنب مع اتفاقيات مستوى الخدمة لتحديد أي مشاكل خاصة بالسعة ويحدد التغييرات المطلوبة. يقدم المشورة لدعم تصميم مكونات الخدمة بما في ذلك التصميم في إطار يراعي مرونة السعة وقابليتها للتوسع. يعمل مع ممثلي الشركات للموافقة على إجراء تعديلات قصيرة ومتوسطة الأجل على السعة وتنفيذها. يقوم بإعداد معايير وإجراءات لإدارة سعة مكونات الخدمة ويقوم بتحديثها باستمرار. يعمل على ضمان التطبيق الصحيح للمعايير والإجراءات.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يقود تطوير وتنفيذ السياسات والاستراتيجيات لإدارة السعة والأداء لتلبية احتياجات العمل. يقود نمذجة السعة والتنقيب بها خلال دورة التخطيط أو الميزانية للمؤسسة باستخدام رؤى قائمة على البيانات. يأخذ في الاعتبار العوامل الخارجية واتجاهات المجال. يضمن أن السياسات والمعايير لإدارة السعة مناسبة للغرض وحديثة ومطبقة بشكل صحيح. يقود التحسين المستمر في ممارسات إدارة السعة، مع التركيز على فعالية التكلفة وتحسين الموارد. يراجع عروض الأعمال الجديدة ويقدم المشورة المتخصصة بشأن قضايا السعة.

إدارة الحوادث USUP

تنسيق الاستجابات لمجموعة متنوعة من الحوادث لتقليل التأثيرات السلبية واستعادة الخدمات بسرعة.

ملاحظات إرشادية:

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- يصمم وينفذ عمليات وإجراءات مختلفة لفئات متباينة من الحوادث تضم على سبيل المثال لا الحصر الحوادث الكبرى وحوادث الأمن المعلوماتي أو السيبراني والحوادث المعقدة والحوادث ذات الأثر البسيط.
- تشكيل فرق للاستجابة للحوادث أو فرق للاستجابة للحوادث الأمنية
- تعزيز الاستعداد من خلال الاختبارات المنتظمة والتدريب والمحاكاة وتطوير خطط الاستجابة للحوادث والدلائل الإرشادية
- استعادة الخدمة للمستخدمين في أسرع وقت ممكن، وإعطاء الأولوية لاستمرارية الخدمة على الحلول الدائمة
- إدارة الانقطاعات غير المخطط لها في الخدمة أو انخفاض جودة الخدمة
- توجيه مسار طلبات المساعدة إلى الوظائف المناسبة لحلها.
- مراقبة نشاط حل المشكلات
- ضمان الامتثال للوائح ومتطلبات خصوصية البيانات
- استخدام أدوات التشغيل الآلي والبيانات للكشف عن الحوادث وحلها في وقت مبكر وبسرعة أكبر
- إخطار المستخدمين والعملاء وأصحاب المصلحة الرئيسيين بالتقدم المحرز نحو استرداد الخدمة.

يمكن أن تؤثر الحوادث على مجالات مثل العمليات التجارية، والمعلومات والأمن السيبراني، وأنظمة تكنولوجيا المعلومات، والخدمات، والموظفين، والعملاء، أو غيرها من وظائف الأعمال الحيوية.

قد تكون هناك حاجة إلى أدوار أو مجموعات مختلفة لتشخيص الحوادث وحلها. ويمكن أن تشمل هذه الأدوار المستخدمين وخبراء الموضوع وموظفي مكتب الخدمة وفرق الدعم والموردين والشركاء. وعلى الرغم من مشاركتهم في عملية إدارة الحوادث، إلا أنهم لا يحتاجون بالضرورة إلى مهارات إدارة الحوادث.

المستوى 1

المستوى الأول - يتابع: السمات الجوهرية للمستوى: أداء المهام الروتينية تحت إشراف دقيق، واتباع التعليمات، وطلب التوجيه لإكمال العمل، وتعلم المهارات والمعارف الأساسية وتطبيقها.

يتبع الإجراءات المتفق عليها لتحديد الحوادث وتسجيلها وتصنيفها. يستخدم الأدوات والتقنيات المقدمة لدعم عملية إدارة الحوادث. يجمع المعلومات حسب التعليمات للمساعدة في حل الحوادث ويخصص الحوادث حسب التوجيهات. يساعد في مراقبة قوائم الحوادث وتصعيد المشكلات وفقاً للإجراءات المتبعة.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

توفير التحقيقات الأولية وجمع المعلومات للتمكين من حل الحوادث وتخصيصها. يجمع المعلومات للتمكين من حل الحوادث وتخصيصها وفقاً للإجراءات المعمول بها. يصعد الحوادث حسب الضرورة. يقدم المشورة للأشخاص المعنيين بالإجراءات المتخذة. يتواصل مع المستخدمين وأصحاب المصلحة لتقديم تحديثات حول حالة الحادث. يساعد في الحفاظ على السجلات والوثائق المتعلقة بالحوادث.

المستوى 3

المستوى الثالث- يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

تحديد أولويات الحوادث وتشخيصها من خلال تطبيق الإجراءات والأدوات المتفق عليها. التحقيق في أسباب الحوادث والسعي إلى حلها. تصعيد الحوادث التي لم يتم حلها بعد إلى مستويات أعلى أو فرق متخصصة. التنسيق مع أصحاب المصلحة لضمان الحل في الوقت المناسب. تسهيل الاستعادة بعد حل الحوادث. توثيق النتائج وإبلاغها وإغلاق الحوادث التي تم حلها.

المستوى 4

المستوى الرابع- يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يراقب ويدير قوائم انتظار الحوادث لضمان التعامل مع الحوادث وفقاً للإجراءات ومستويات الخدمة. يساهم في تطوير إجراءات إدارة الحوادث واختبارها وتحسينها. يستخدم أدوات التحليل لتتبع الاتجاهات. يضمن توثيق الحوادث التي تم حلها وإغلاقها بشكل صحيح. يدعم أعضاء الفريق في الاستخدام الصحيح للإجراءات الخاصة بالحوادث.

المستوى 5

المستوى الخامس- يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

المسؤول عن تشغيل عملية إدارة الحوادث. يدير اتصالات الحوادث، ويتأكد من أن جميع الأطراف على علم بالحوادث ودورها في العملية. يقود مراجعة الحوادث الكبرى ويبلغ أصحاب الخدمة بالنتائج. يضمن حل الحوادث ضمن أهداف الخدمة. يحلل المقاييس ويعد التقارير حول أداء عملية إدارة الحوادث. يقوم بتطوير وصيانة واختبار سياسة وإجراءات إدارة الحوادث. يضمن الامتثال للمتطلبات التنظيمية.

المستوى 6

المستوى السادس- يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يشكل ويوجه استراتيجية إدارة الحوادث في المؤسسة. يضع السياسات والمعايير لإدارة الحوادث بما يتماشى مع أهداف المؤسسة. يوفر القيادة أثناء الحوادث الكبرى، وينسق بين الفرق الوظيفية المتعددة والشركاء الخارجيين. يتخذ قرارات رفيعة المستوى لتقليل التأثير وضمان التعافي السريع. يقود تطوير القدرات المؤسسية لإدارة الحوادث. يعزز التعاون المؤسسي ويضمن فهم عمليات إدارة الحوادث وتبنيها في جميع أنحاء المؤسسة.

إدارة المشاكل PBMG

إدارة دورة حياة جميع المشكلات التي وقعت أو من الممكن أن تقع في أثناء تقديم إحدى الخدمات.

ملاحظات إرشادية:

- إن الأهداف الأساسية لإدارة المشاكل هي:
- أن تحول بشكل استباقي دون وقوع المشكلات والحوادث الناشئة عنها.
- أن تستجيب للمشكلات بحلها بعد وقوعها بالفعل
- القضاء على الحوادث المتكررة
- الحد من أثر الحوادث التي لا يمكن منعها.
- قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:
- مشاكل التتبع والدخول
- تصنيف المشكلات وترتيبها حسب الأولوية
- تفعيل إجراءات حل المشاكل
- دراسة وتشخيص المشكلات
- تطبيق العلاجات لمنع الحوادث في المستقبل
- رفع تقارير خاصة بالمشاكل

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد في مهام إدارة المشكلات تحت الإشراف الروتيني. يساعد في توثيق المشكلات والحفاظ على السجلات ذات الصلة. يساعد في اكتشاف المشكلات وتسجيلها وتصنيفها وتحديد أولوياتها في الأنظمة والعمليات والخدمات.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يقوم بالتحقيق في المشاكل في الأنظمة والعمليات والخدمات. يساهم في تنفيذ الحلول واتخاذ التدابير الوقائية المتفق عليها.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يتخذ ويراقب الإجراءات الخاصة بدراسة المشكلات وحلها في النظم والعمليات والخدمات. يحدد طرق إصلاح وعلاج المشكلات ويتعاون مع الآخرين لتطبيق العلاجات والإجراءات الوقائية المتفق عليها. يدعم تحليل الأنماط والاتجاهات لتحسين عمليات إدارة المشكلات.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

ضمان اتخاذ الإجراءات المناسبة لتوقع المشكلات في الأنظمة والخدمات، والتحقق فيها وحلها. ضمان توثيق المشكلات بشكل كامل ضمن أنظمة الإبلاغ ذات الصلة. التمكين من تطوير حلول المشكلات. التنسيق بين عمليات تنفيذ العلاجات والتدابير الوقائية المتفق عليها. تحليل الأنماط والاتجاهات وتحسين عمليات إدارة المشكلات.

الرقابة على التغيير CHMG

تقييم المخاطر المرتبطة بالتغييرات المقترحة وضمان مراقبة التغييرات التي تم إدخالها على المنتجات أو الخدمات أو النظم والتنسيق فيما بينها.

ملاحظات إرشادية:

يتم تطبيق الرقابة على التغيير على جميع العناصر التي تؤثر على المنتجات أو الخدمات أو الأنظمة الحية. ويشمل ذلك: التطبيقات والبنية الأساسية والوثائق والعمليات وعناصر التكوين والموردين.

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- إدارة المراحل الخاصة بدورة حياة طلبات التغيير كالتسجيل والتقييم والتصميم والتخطيط والنشر.
- تقييم المخاطر والحد من المخاطر التي تتهدد الإتاحة والأداء والأمن وامتثال المنتجات والخدمات التي تأثرت بالتغيير.
- تطوير عمليات لإدخال التغييرات المعيارية أو العادية أو الطارئة
- تطوير الأساليب والأدوات لأتمتة عمليات الرقابة على التغيير للتمكن من تحقيق التكامل المستمر.

المستوى 2

المستوى الثاني- يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يدير ويتبع ويسجل ويصدر تقارير عن طلبات التغيير باستخدام الأدوات والتقنيات والعمليات المناسبة. يقدم المساعدة لتنفيذ التغييرات القياسية منخفضة المخاطر، وفقاً لإجراءات التحكم في التغيير المحددة.

المستوى 3

المستوى الثالث- يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يعمل على تطوير عمليات التغيير وتوثيقها وتنفيذها وفقاً لطلبات التغيير. يقوم بتطبيق عمليات وإجراءات ضبط التغيير. يستخدم أدوات وآليات وعمليات لإدارة طلبات التغيير وإعداد تقارير بشأنها.

المستوى 4

المستوى الرابع- يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يقيم ويحلل ويطور ويوثق وينفذ التغييرات بناء على مطالبات التغيير. يعمل على تطبيق العمليات والإجراءات التشغيلية من أجل إحكام الرقابة على التغيير. يطور ويطلع ويقوم بصيانة الأدوات الخاصة بإدارة دورة حياة المطالبات بالتغيير وإعداد تقارير عنها. يحدد المشكلات والإشكاليات ويوصي باتخاذ إجراءات تصحيحية.

المستوى 5

المستوى الخامس- يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ وصولاً إلى التقييم.

يقود جهود تقييم وتحليل وتطوير وتوثيق وتنفيذ التغييرات. يضع خطط لتنفيذ مطالب التغيير التي تتسم بالتعقيد. يراجع عمليات التنفيذ المقترحة ويقيم المخاطر التي تتهدد سلامة البيئة الخاصة بالمنتج والخدمة. يضمن تطبيق اعتماد التغيير المناسب على التغييرات. يراجع مدى فاعلية تنفيذ التغيير ويحدد ويقيم ويدير استخدام أدوات وآليات وعمليات لمراقبة التغيير.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يحدد سياسة المؤسسة لإدارة التغيير في بيئات الاختبار والخدمات الفعلية. يعمل على إحكام الرقابة على المخاطر ومعالجتها. يقود جهود تطوير الأساليب الجديدة والمطورة للرقابة على التغيير. يقوم بقياس ومراقبة مدى الالتزام بالمعايير ويعمل على ضمان التطبيق المستمر للعملية في المؤسسة كلها.

إدارة الأصول ASMG

إدارة دورة الحياة الكاملة للأصول بدءاً من الحيازة إلى التشغيل إلى الصيانة وصولاً إلى الاستغناء عنها.

ملاحظات إرشادية:

تشمل الأصول الأجهزة والبرمجيات والبيانات والشبكات والخدمات السحابية والأجهزة وعاوين IP والتراخيص والاتفاقيات والضمانات.

تتضمن دورة الحياة الكاملة الحصول على الأصول وتخزينها وتوزيعها وحركتها والتخلص منها.

تتضمن إدارة الأصول اعتبارات مالية وقانونية وفنية.

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- تقديم المشورة بشأن تحسين القيمة، ومراقبة التكاليف، وإدارة المخاطر، ودعم القرار، والامتثال التنظيمي أو التعاقدية
- إدارة تراخيص الأجهزة والبرامج والملكية الفكرية والالتزامات التعاقدية
- استخدام المعايير الدولية لإدارة الأصول
- التكامل مع إدارة التهيئة والتغيير والأمان
- حل المشكلات والتصدي للمخاطر بأصول غير مُصرّح بها مثل نسخ البرمجيات أو الخدمات السحابية أو الأجهزة غير المصرح باستخدامها.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يستخدم الإجراءات المتفق عليها لإنشاء سجل دقيق للأصول وتحديثه باستمرار. ينفذ الأنشطة المتعلقة بإدارة الأصول. يقوم بإعداد التقارير الاعتيادية لمساعدة أنشطة إدارة الأصول و عملية صنع القرار.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكّل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يطبق الأدوات والتقنيات والعمليات لإنشاء سجل دقيق للأصول وتحديثه باستمرار. يقوم بإعداد التقارير وإجراء التحليلات لدعم أنشطة إدارة الأصول والمساعدة في عملية صنع القرار.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يتحكم في الأصول في منطقة أو أكثر من المناطق المهمة لضمان إدارة دورة حياة الأصول بالكامل. ينتج ويحلل السجلات وتواريخ الأصول المصرح بها ويتحقق من أن كل هذه الأصول في حالة وموقع معروفين. يعمل على تسليط الضوء على الحالات المحتملة للأصول غير المصرح بها وحلها.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ وصولاً إلى التقييم.

يدير ويحافظ على امتثال الخدمات فيما يخص جميع أصول تقنية المعلومات والخدمات، بما يتفق مع اشتراطات الأعمال والاشتراطات التنظيمية. يحدد المخاطر ذات الصلة ويقيّمها ويعرّف بها. يضمن قيام مراقبي الأصول وفرق البنية التحتية والمؤسسة ككل بالتنسيق وتحسين القيمة والالتزام بالمراقبة والامتثال القانوني بالشكل الصحيح.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يصوغ الاستراتيجية الخاصة بإدارة الأصول في المؤسسة بأكملها ويعرف بالسياسة والحوكمة والنطاق والأدوار التي تدخل في عملية إدارة الأصول. يعزز الوعي بدور إدارة الأصول والالتزام به في تقديم الخدمات بصورة مستمرة اقتصادية وفعالة. يقدم المعلومات والمشورة حول المشكلات المعقدة لإدارة الأصول. يقوم بتقييم الآثار الناجمة عن اتخاذ قرارات بتحقيق أو تغيير أو مواصلة امتلاك أو استخدام أحد الأصول أو النظم أو الخدمات.

قبول الخدمة SEAC

إدارة العملية للحصول على تأكيد رسمي باستيفاء معايير قبول الخدمة.

ملاحظات إرشادية:

تستخدم معايير قبول الخدمة لضمان تلبية إحدى الخدمات للاشتراطات المحددة الخاصة بها بما في ذلك الاشتراطات المتعلقة بالأداء الوظيفي والدعم التشغيلي والأداء والسلامة والأمان والجودة. تتضمن معايير القبول كلا من اختبارات الأداة/ اختبارات وظيفية واختبارات الضمان/ اختبارات غير وظيفية.

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- تحديد وتوثيق معايير قبول الخدمة
- إجراء اختبارات قبول الخدمة وتقييم نتائج الاختبار وفقاً للمعايير المحددة
- ضمان استعداد مزود الخدمة لتشغيل الخدمة الجديدة عند نشرها.
- تقديم التغذية الراجعة لمقدمي الخدمة بشأن التحسينات الضرورية
- توثيق نتائج قبول الخدمة وإعداد التقارير عنها
- ضمان جاهزية التشغيل للخدمات الجديدة أو المتغيرة
- تنفيذ ممارسات قبول الخدمة لدعم العمل المتكرر/ بمنهج Agile
- التواصل مع أصحاب المصلحة للتحقق من جاهزية الخدمة مثل، على سبيل المثال لا الحصر: مقدمي الخدمات الخارجيين، والتصميم الفني، وتطوير البرمجيات، و DevOps وإدارة المشاريع.

المستوى 3

المستوى الثالث- يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يطبق معايير قبول الخدمة القياسية ويشارك في اختبار قبول الخدمة. يتعاون مع فرق التسليم لضمان تلبية المنتجات المقدمة للخدمة للمعايير المطلوبة. يوثق نتائج أنشطة قبول الخدمة ويعرف بها. يحدد المشكلات أو حالات عدم المطابقة ويبلغ عنها، ويساعد في حلها.

المستوى 4

المستوى الرابع- يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يتعاون مع فرق التسليم للتأكد من أن المنتجات التي تم تطويرها تلبية معايير قبول الخدمة وتتوافق مع المعايير المطلوبة. يقيم المخاطر المتعلقة بقبول الخدمة ويقترح إجراءات لمعالجة المخاطر المحددة. يسهل التواصل بشأن معايير القبول بين الفرق للحفاظ على التوافق والاتساق طوال العملية. يقدم مدخلات لعمليات التحكم في التغيير.

المستوى 5

المستوى الخامس- يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يتعاون مع فرق التسليم لضمان إنتاج المنتجات الصحيحة في الوقت المناسب. يقود تقييم المنتجات المعقدة أو الضرورية المطلوبة للخدمة، ويضمن تلبية احتياجات التشغيلية الحالية والمستقبلية. يقود تقييمات المخاطر الشاملة لتحديد المخاطر وإعطائها الأولوية والتي قد تؤثر على جاهزية الخدمة. يقدم المشورة الموثوقة بشأن ممارسات قبول الخدمة. يقدم توصيات لتعزيز جاهزية الخدمة وتحسين عمليات قبول الخدمة. يقيم جودة مخرجات المشروع في ضوء معايير قبول الخدمة المتفق عليها.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يطور نهج المؤسسة لقبول الخدمة، ويتولى إدارة عملية التحول ويحدد معايير القبول لعمليات انتقال الخدمة. ويضمن أن أنشطة إدارة المخاطر تتماشى مع إطار إدارة المخاطر الأوسع للمؤسسة. ويعزز ويراقب مخرجات جودة المشروع لضمان ملاءمتها للغرض ومناسبتها للاستخدام ضمن الخدمات التشغيلية. ويشارك بنشاط مع أصحاب المصلحة لتعزيز الوعي والامتثال لخطط وعمليات جودة انتقال الخدمة. ويوافق على معايير قبول الخدمة مع فرق التسليم.

إدارة الهوية والوصول IAMT

إدارة التحقق من الهوية وتصاريح الوصول ضمن الأنظمة والبيئات المؤسسية.

ملاحظات إرشادية:

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- تنفيذ أطر إدارة الهوية والوصول (IAM) بما يتماشى مع الأهداف المؤسسية والامتثال المؤسسي للوائح مثل GDPR أو HIPAA أو SOX
- تبسيط مصادقة المستخدم من خلال حلول تسجيل الدخول الموحد وتعزيز الأمان من خلال المصادقة متعددة العوامل
- إدارة حقوق وصول المستخدم من مرحلة الانضمام إلى الخدمة حتى مرحلة الخروج منها، بما في ذلك التكامل مع الخدمات السحابية وتطبيقات المؤسسة وخدمات الدليل مثل LDAP أو Active Directory
- استخدام عناصر التحكم في الوصول القائمة على الأدوار والسمات لإدارة امتيازات المستخدم والوصول إليها، بما يتماشى مع الأدوار والسمات المؤسسية
- تنفيذ أدوات إدارة الوصول المتميز لمراقبة الوصول إلى الأصول الهامة والتحكم به بشكل آمن
- التعامل مع الاستجابات للحوادث المتعلقة بقضايا الوصول، مثل الوصول غير المصرح به أو سرقة الهوية
- التدقيق بشكل منتظم على الوصول للحفاظ على الأمان والامتثال
- إجراء حوكمة الهوية وإدارتها لفرض السياسات وإدارة الهويات الرقمية بما في ذلك حسابات المستخدمين والمجموعات والأدوار.

المستوى 1

المستوى الأول - يتابع: السمات الجوهرية للمستوى: أداء المهام الروتينية تحت إشراف دقيق، واتباع التعليمات، وطلب التوجيه لإكمال العمل، وتعلم المهارات والمعارف الأساسية وتطبيقها.

ينفذ مهام إدارة الهوية والوصول الأساسية، بما في ذلك إدارة دورة حياة حساب المستخدم، تحت الإشراف. ويحافظ على السجلات الدقيقة ويتبع بروتوكولات إدارة الهوية والوصول المعمول بها.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يوفر المساعدة في عمليات إدارة الهوية والوصول، بما في ذلك التخصيص الآلي للأدوار وإدارة التحكم في الوصول. يشارك في إدارة دورة حياة هوية المستخدم، بما في ذلك إنشاء الحساب وحذفه. يسهل تشغيل أدوات إدارة الهوية والوصول وبوابات الخدمة الذاتية.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يدير خدمات إدارة الهوية والوصول القياسية، وينفذ السياسات ويحل المشكلات ذات الصلة. يدير عمليات المراقبة والتدقيق والتسجيل لأنظمة إدارة الهوية والوصول. يحقق في الاختراقات الأمنية البسيطة وفقاً للإجراءات المعمول بها المتعلقة بإدارة الهوية والوصول. يساعد المستخدمين في تحديد حقوقهم وامتيازاتهم في الوصول. يصمم وينفذ حلول إدارة الهوية والوصول البسيطة، ما يعزز أمان وصول المستخدم. يساهم في تحسين وتحسين عمليات وأنظمة إدارة الهوية والوصول الحالية.

المستوى 4

المستوى الرابع- يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

تصميم وتنفيذ حلول إدارة الهوية والوصول المعقدة، مع التركيز على التحكم الآلي في الوصول وتخصيص الأدوار. الإشراف على دمج خدمات إدارة الهوية والوصول مع التقنيات الجديدة. تقديم الدعم المتخصص لعمليات إدارة الهوية والوصول المعقدة ودعم تنفيذ السياسات والمعايير. التعاون مع أصحاب المصلحة لمواءمة إدارة الهوية والوصول مع أهداف العمل واتجاهات الأمن الناشئة.

المستوى 5

المستوى الخامس- يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يقدم المشورة الموثوقة بشأن إدارة الهوية والوصول، ويضمن أن الخدمات تتوافق مع احتياجات العمل المتطورة وبروتوكولات الأمان وتدعمها. يدير مبادرات إدارة الهوية والوصول واسعة النطاق ويشرف على دمج خدمات إدارة الهوية والوصول مع التقنيات الجديدة، ما يعزز الأمان والكفاءة التشغيلية. يقود التخطيط التشغيلي لإدارة الهوية والوصول، ويتوقع الاتجاهات المستقبلية، ويجهز المؤسسة للنمو القابل للتوسع. يضمن امتثال أنظمة إدارة الهوية والوصول ويشرف على عمليات المراقبة والتدقيق المتقدمة.

المستوى 6

المستوى السادس- يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يشكل ويحدد سياسات إدارة الهوية والوصول على مستوى المؤسسة، ويضمن التوافق مع استراتيجيات العمل ومتطلبات الأمان. يدعم الممارسات الجيدة، ويدافع عن حلول قوية ومبتكرة لإدارة الهوية والوصول عبر المؤسسة. يؤثر على حوكمة المؤسسة ويوجهها، ودمج التقنيات الناشئة والامتثال التنظيمي في استراتيجيات إدارة الهوية والوصول. يراجع ويقدم المشورة بشأن جوانب إدارة الهوية والوصول وتداعيات مبادرات الأعمال الجديدة.

عمليات أمنية SCAD

يدير التدابير الأمنية ويطبقها باستخدام الأدوات والمعلومات الاستخباراتية لحماية الأصول، وضمان الامتثال والسلامة التشغيلية.

ملاحظات إرشادية:

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- تقديم النصح والإرشاد بشأن تنفيذ وإنفاذ الضوابط الأمنية في جميع البيئات التكنولوجية، بما في ذلك الأنظمة المحلية والسحابية والآلية
- استخدام أدوات الأمان مثل إدارة معلومات الأمان والأحداث (SIEM) وأنظمة اكتشاف التطفل/الوقاية منه (IDS/IPS) وجدران الحماية، إلى جانب استخدام الأتمتة لتبسيط العمليات الأمنية
- التصرف بناءً على مؤشرات المخاطر الواردة لمواجهة التهديدات الأمنية المحتملة بشكل استباقي
- إجراء تقييمات روتينية للثغرات الأمنية، ومراقبة وتحليل السجلات والتنبيهات والأحداث ذات الصلة، والاستجابة للحوادث المقدمة من خلال الطلبات الآلية أو عبر الهاتف
- إجراء تحليل سريع وإصلاح المشكلات الأمنية
- ضمان الامتثال للتشريعات ذات الصلة، والالتزام بسياسات الأمان والحفاظ على إجراءات التشغيل الأمنية القياسية
- الحفاظ على سجلات ووثائق أمنية دقيقة
- تنفيذ وإدارة ومراقبة أنشطة إدارة التشفير والشهادات لحماية البيانات وضمان الامتثال وإدارة مفاتيح التشفير بشكل آمن
- استخدام آليات إعداد التقارير المتقدمة لتحقيق الإشراف الأمني الشامل واتخاذ القرارات المستنيرة.

المستوى 1

المستوى الأول - يتابع: السمات الجوهرية للمستوى: أداء المهام الروتينية تحت إشراف دقيق، واتباع التعليمات، وطلب التوجيه لإكمال العمل، وتعلم المهارات والمعارف الأساسية وتطبيقها.

ينفذ مهام إدارة الأمان البسيطة. ويحافظ على السجلات والوثائق ذات الصلة، ما يساهم في الحفاظ على سلامة البيانات بشكل عام.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يستقبل الطلبات الروتينية للدعم الأمني ويستجيب لها. يحتفظ بالسجلات ويبلغ بفعالية بالإجراءات المتخذة. يساعد في التحقيق في المشكلات المتعلقة بأنظمة الأمان وحلها باستخدام أدوات وتقنيات التشخيص الأساسية. يوثق معلومات الحوادث والأحداث وينشئ تقارير عن الاستثناءات والأحداث الأمنية. يساهم في عمليات إعداد التقارير الإدارية.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يقوم بالتحقيق في الاختراقات الأمنية البسيطة باستخدام الإجراءات المعمول بها، ودمج أدوات وآليات التحليل. يقوم بأداء مهام أمنية تشغيلية غير قياسية تتكيف مع التقنيات المتطورة وبيئة التهديدات. يعالج ويحل مجموعة متنوعة من الأحداث الأمنية للحفاظ على سلامة النظام واستمرارية التشغيل.

المستوى 4

المستوى الرابع- يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يحافظ على عمليات الأمن التشغيلية ويحسنها. يتحقق من التعامل مع جميع طلبات الدعم وفقاً للبروتوكولات المعمول بها، بما في ذلك الأنظمة المستندة إلى السحابة والأنظمة الآلية. يقدم المشورة بشأن تنفيذ وإدارة الأمن المادي والإجرائي والفني الذي يشمل الأصول المادية والرقمية. يحقق في الاختراقات الأمنية من وفقاً للإجراءات المعمول بها باستخدام أدوات وتقنيات متقدمة ويوصي بالإجراءات التصحيحية اللازمة. يتيح التنفيذ الفعال لتدابير الأمن الموصى بها ويراقب أداؤها.

المستوى 5

المستوى الخامس- يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يشرف على إجراءات عمليات الأمن، ويضمن الالتزام والفعالية، بما في ذلك ممارسات أمن السحابة والاستجابات الآلية للتهديدات. يراجع الاختراقات الأمنية والثغرات الأمنية الفعلية أو المحتملة ويضمن التحقيق فيها بسرعة ودقة. يوصي بالإجراءات والتحسينات المناسبة على عملية الرقابة. يضمن سلامة واكتمال سجلات الأمن، ويضمن الدعم في الوقت المناسب والالتزام بالإجراءات المعمول بها. يساهم في إنشاء وصيانة سياسات ومعايير وإجراءات الأمن التي تدمج متطلبات الامتثال الجديدة والتطورات التكنولوجية الحديثة.

المستوى 6

المستوى السادس- يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يطور سياسات ومعايير وعمليات وإرشادات شاملة للأمن المؤسسي في جميع أنحاء المشهد الرقمي. يضمن استمرارية وفعالية تنفيذ سياسات ومعايير الأمن، والتكيف مع التقنيات والتهديدات الناشئة. يراجع ويقدم المشورة بشأن الجوانب الأمنية للمبادرات التجارية الجديدة مع مراعاة الآثار المترتبة على المشهد الرقمي المتطور. يقود التخطيط الاستراتيجي لعمليات الأمن، ودمج مؤشرات المخاطر المتقدمة وعمليات الأتمتة لتعزيز مرونة المؤسسة.

تقييم مواطن الضعف VUAS

تحديد وتصنيف الثغرات الأمنية في الشبكات والنظم والتطبيقات والحد من تأثيراتها أو القضاء عليها.

ملاحظات إرشادية:

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- وضع قوائم وتصنيف الموارد الخاصة بالمعلومات والاتصالات (الأصول والقدرات) لدعم تقييم مواطن الضعف.
 - إضفاء قيمة قابلة للقياس على موارد المعلومات والتكنولوجيا وترتيبها حسب مكانتها وأهميتها.
 - تحديد وتحليل مواطن الضعف في كل مورد من الموارد إما يدويًا أو باستخدام أدوات آلية ومصادر للمعلومات.
 - ترتيب المخاطر المرتبطة بمواطن الضعف حسب الأولوية وتقييمها وتحديد مرتبتها.
 - تقييم تأثير الأعمال
 - الحد من مواطن الضعف أو القضاء عليها.
- تتضمن أدوات تقييم مواطن الضعف مساحات تطبيقات الويب ومساحات البروتوكولات ومساحات الشبكات.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يجري عمليات التقييم المعتادة لمواطن الضعف التي تتسم بدرجة تعقيد بسيطة باستخدام أدوات آلية أو شبه آلية. يقوم بتصعيد المشاكل إلى مستويات أعلى حسب الاقتضاء ويشارك في عملية توثيق النطاق وتقييم النتائج الخاصة بعمليات تقييم مواطن الضعف.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يتبع النهج المعيارية لإجراء عمليات تقييم لمواطن الضعف الأساسية في نظم المعلومات الصغيرة. يدعم إنشاء قوائم للأصول المعلوماتية والأصول التكنولوجية لاستخدامها في عمليات تقييم مواطن الضعف.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يجمع ويحلل الأدلة الخاصة بأصول المعلومات والتكنولوجيا لإجراء عملية تقييم لمواطن الضعف. يجري عمليات تقييم لمواطن الضعف وتحليل لأثر الأعمال في نظم المعلومات متوسطة التعقيد. يساهم في اختيار ونشر أدوات وآليات تقييم مواطن الضعف.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يخطط ويدير عمليات تقييم مواطن الضعف داخل المؤسسة. يقيم ويختار ويراجع أدوات وآليات تقدير مواطن الضعف. يقدم النصح والإرشاد للقائمين على الخبرة لدعم تبني استخدام النهج المتفق عليها. يحصل على معلومات حول مواطن الضعف ويتخذ إجراءات مسترشداً بها ويجري عمليات تقييم للمخاطر الأمنية وتحليل أثر الأعمال واعتماد نظم المعلومات المعقدة.

التحليل الجنائي الرقمي DGFS

استعادة وفحص المواد الموجودة في الأجهزة الرقمية.

ملاحظات إرشادية:

تتضمن التحقيقات الرقمية استرداد المواد الموجودة في الأجهزة الرقمية وتحليلها والتحقق فيها. تركز هذه المهارة على استخراج الأدلة الرقمية والحفاظ عليها لدعم أنواع مختلفة من التحقيقات والإجراءات القانونية.

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- جمع ومعالجة وتحليل الأدلة الرقمية من أجهزة الكمبيوتر وأجهزة تخزين البيانات الأخرى
- تطبيق أدوات وتقنيات التحليل الجنائي المتخصصة لاستعادة المواد الرقمية وفحصها
- الحفاظ على سلامة جميع الأدلة الرقمية وسلسلة الحفظ والإيداع الخاصة بها
- إعادة بناء الأحداث والجدول الزمني الرقمية لدعم جهود التحقيق
- توثيق النتائج في تقارير جنائية شاملة وقابلة للدفاع عنها قانوناً
- تقديم الأدلة الجنائية والإدلاء بالشهادة كشاهد خبير خلال الإجراءات القانونية
- التعاون مع محققي الجرائم الإلكترونية والفرق القانونية لتفسير الأدلة الفنية
- تطوير وتنفيذ منهجيات التحليل الجنائي للتكنولوجيات الناشئة
- ضمان الامتثال للمعايير القانونية والأخلاقية في التعامل مع الأدلة الرقمية
- دعم أنواع مختلفة من التحقيقات، بما في ذلك تقييمات الثغرات الأمنية، والقضايا الجنائية، واستفسارات الاحتياط، وجهود مكافحة التجسس.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد في التحقيقات الجنائية الرقمية تحت الإشراف الروتيني. يدعم استعادة البيانات التالفة أو المحذوفة أو المخفية من الأجهزة الرقمية. يساعد في جمع المعلومات والأدلة الرقمية والحفاظ عليها وفقاً للبروتوكولات المعمول بها.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

تطبيق أدوات وتقنيات التحليل الجنائي القياسية لفحص الأجهزة الرقمية. استعادة وتحليل البيانات التالفة أو المحذوفة أو المخفية من مصادر وأجهزة رقمية مختلفة. الحفاظ على سلامة الأدلة الرقمية وضمان التزام جمعها بمعايير المقبولة القانونية.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يصمم وينفذ عمليات التحليل الجنائي الرقمية المعقدة. يحدد متطلبات الأدوات والموارد الجنائية المتخصصة. يقدم إرشادات حول تقنيات استرداد البيانات المتقدمة وتحليل القطع الأثرية. يعالج ويحلل الأدلة الرقمية بما يتماشى مع سياسات المؤسسة والمعايير المتعارف عليها في المجال. يطور إجراءات التعامل مع التقنيات الناشئة في سياقات التحليل الجنائي. يساهم في التقارير الجنائية التي توضح النتائج الفنية.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يُجري التحريات لجمع وتحليل وتقديم النتائج بشكل صحيح، بما في ذلك الأدلة الرقمية، لكل من المهتمين بالأعمال والمهتمين بالجانب القانوني. كما يربط بين النتائج والتوصيات ويقدم نتائج التحليل الجنائي لأصحاب المصلحة. إلى جانب ذلك، فإنه يخطط ويدير أنشطة التحليل الجنائي الرقمي داخل المؤسسة ويقدم المشورة كخبير بشأن التحليل الجنائي الرقمي. كما أنه يساهم في تطوير سياسات ومعايير التحليل الجنائي الرقمي والمبادئ التوجيهية الخاصة به، ويقيم أدوات وآليات التحليل الجنائي الرقمي ويختار من بينها.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يخطط ويقود نهج المؤسسة في مجال الطب الشرعي الرقمي. يضع السياسات والمعايير والمبادئ التوجيهية لكيفية إجراء المؤسسة للتحقيقات الجنائية الرقمية. يقود ويدير التحقيقات الجنائية الرقمية عالية المخاطر أو الكبيرة أو واسعة النطاق مع إشراك متخصصين إضافيين إذا لزم الأمر. يأذن بإصدار تقارير الطب الشرعي الرسمية. يتواصل مع أصحاب المصلحة الخارجيين بشأن المسائل الجنائية.

التحقيق في الجرائم الإلكترونية CRIM

يقوم بالتحقيق في الجرائم الإلكترونية وجمع الأدلة وتحديد آثار الحوادث والتعاون مع الفرق القانونية لحماية الأصول الرقمية.

ملاحظات إرشادية:

يركز التحقيق في الجرائم الإلكترونية على تحديد وتتبع وبناء القضايا ضد الأشخاص المتورطين في الأنشطة الإجرامية في البيئات الإلكترونية / الرقمية.

ويتضمن ذلك استخدام تقنيات التحقيق للكشف عن الأنماط الإجرامية، وتقييم آثار الجرائم الإلكترونية، ودعم جهود الملاحقة القضائية.

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- التحقيق في الأنشطة المشبوهة والجرائم الإلكترونية/الرقمية المزعومة
- جمع الأدلة من الشبكات العامة والأنظمة الخاصة والبيئات التي يصعب الوصول إليها مثل الويب العميق والويب المظلم
- جمع وتحليل البيانات من الأنظمة والشبكات والأجهزة
- جمع وفحص الأدلة المادية مثل الوثائق والأجهزة وعلامات التدخل المادي
- تحديد الأدلة التي تشير إلى الوصول غير المصرح به وتقييم نقاط الضعف المستهدفة
- إجراء مقابلات مع الضحايا والشهود واستجواب المشتبه بهم لجمع المعلومات
- تقييم مصداقية الأدلة وصحتها، والتعاون مع الفرق القانونية لتحديد الحوادث التي تتطلب اتخاذ إجراءات قانونية وضمان قبول الأدلة
- توثيق النتائج وإعداد تقارير تحقيقية مفصلة لأصحاب المصلحة
- تنسيق الاستجابات لحوادث الجرائم الإلكترونية الهامة
- تحليل اتجاهات الجرائم الإلكترونية وتطوير استراتيجيات لمكافحة التهديدات الناشئة والمشاركة في فرق العمل المعنية بالجرائم الإلكترونية ومبادرات تبادل المعلومات.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يقدم يد المساعدة في التحقيقات المتعلقة بالجرائم الإلكترونية تحت الإشراف الروتيني. يدعم عملية جمع الأدلة المتعلقة بتحقيقات الجرائم الإلكترونية. يشارك في مراقبة الأنشطة المشبوهة. يساعد في الحفاظ على سلامة الأدلة وإجراء المقابلات الأولية. يتبع البروتوكولات والمبادئ التوجيهية المعمول بها.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. تعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يجري التحقيقات في الجرائم الإلكترونية باستخدام الإجراءات القياسية. يقوم بجمع وحفظ أشكال مختلفة من الأدلة في قضايا الجرائم الإلكترونية. يقيم المصداقية ويتحقق من الامتثال لمعايير التحقيق ذات الصلة. يحلل التهديدات والحوادث الإلكترونية الأساسية، ويعد التقارير الاستقصائية. يحدد الحوادث التي قد يكون لها آثار قانونية. يجري المقابلات ويساعد في إجراء الاستجوابات.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يشرف على التحقيقات متوسطة المستوى، وينسق جمع الأدلة والتحليلات الجنائية. يقيم نقاط الضعف المستهدفة والتأثيرات التشغيلية للحوادث السيبرانية. يقدم تقارير شاملة وتحليلات متخصصة لأصحاب المصلحة. يجري المقابلات والاستجوابات، ويحدد الآثار القانونية المحتملة ويتعاون مع المتخصصين القانونيين.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يدير تحقيقات الجرائم الإلكترونية المعقدة، ويشرف على جميع المراحل من الاكتشاف إلى الحل. يقيم الحوادث التي تنطوي على تهديدات متقدمة أو خروقات كبيرة. يطور وينفذ إجراءات التعامل مع الأدلة والتوثيق. يتعاون مع الفرق القانونية لضمان دعم الأدلة للإجراءات القانونية المحتملة. يفقد تطوير استراتيجيات الاستجابة، وتقييم نقاط الضعف والقدرات التشغيلية. يشرف على تطبيق الأدوات والأتمتة لتعزيز عمليات التحقيق.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يحدد الاستراتيجية المؤسسية للتحقيقات في الجرائم الإلكترونية. يضع السياسات والمعايير اللازمة للتعامل مع أشكال مختلفة من الأدلة في قضايا الجرائم الإلكترونية، بما في ذلك اعتماد ودمج الأدوات والأتمتة لتحسين الكفاءة والدقة. يشرف على التحقيقات عالية المخاطر أو الحساسة، ويدير فرقاً متعددة التخصصات. يجري مقابلات واستجوابات رفيعة المستوى، ويقدم رؤى استراتيجية حول تهديدات الأمن السيبراني والثغرات الأمنية. يتعاون مع أصحاب المصلحة الخارجيين، بما في ذلك الهيئات التنظيمية والكيانات القانونية، لضمان الامتثال للمعايير القانونية والأخلاقية.

العمليات السيبرانية الهجومية OCOPI

يخطط وينفذ ويدير عمليات الأمن السيبراني الهجومية، بما في ذلك اختيار الهدف والمجلات الإلكترونية المستهدفة وتحليل ما بعد العملية.

ملاحظات إرشادية:

- قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:
 - تطوير وتنفيذ استراتيجيات العمليات السيبرانية الهجومية
 - اختيار الأهداف وتحديد ملامحها باستخدام الأهداف الاستخباراتية والعملياتية
 - إنشاء وصيانة مجلدات الأهداف الإلكترونية لتنظيم المعلومات الخاصة بالهدف
 - تنسيق وإدارة العمليات السيبرانية، وضمان الأمن التشغيلي
 - تقييم تكلفة الاستخبارات في ضوء الفائدة التشغيلية
 - تقييم الأضرار الجانبية المحتملة، بما في ذلك التأثيرات من الدرجة الثانية والثالثة
 - إجراء تقييمات ما بعد التشغيل وتحليل الأثر.
 - التعاون مع فرق الاستخبارات والأمن لدمج العمليات مع الأهداف الأوسع.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يدعم العمليات السيبرانية الهجومية تحت الإشراف. يساعد في إنشاء مجلدات إلكترونية للأهداف بناءً على المعلومات الاستخباراتية المقدمة. يشارك في المهام التشغيلية الأساسية، وفقاً لبروتوكولات الأمان المعمول بها. يساعد في توثيق العمليات والنتائج، والمساهمة في المراجعات بعد العملية.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

ينفذ مهام محددة ضمن العمليات السيبرانية الهجومية، ويوفق بين المهام التشغيلية والأهداف الأوسع. يدعم إنشاء وصيانة مجلدات الأهداف الإلكترونية، وجمع معلومات الأهداف والتحقق منها. يساعد في تنفيذ العمليات، والحفاظ على الأمن التشغيلي. يعد تقارير مفصلة ويشارك في تحليل ما بعد العملية.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يكون مسؤولاً عن تنفيذ العمليات السيبرانية الهجومية، بما في ذلك التخطيط التفصيلي واختيار الهدف. إدارة تطوير وتحديث المجلات الإلكترونية الخاصة بالأهداف، وضمان تحري الدقة والشمول. تنسيق الفرق التشغيلية، وتكييف الإجراءات بناءً على مؤشرات المخاطر الفعلية. ضمان الامتثال للمعايير القانونية والأخلاقية أثناء إجراء العمليات. تقييم الأضرار الجانبية الناجمة عن أنشطة الاستهداف، بما في ذلك التأثيرات المحتملة من الدرجة الثانية والثالثة. إجراء تحليلات ما بعد العملية، وتقييم التأثير، والتوصية بإجراء تحسينات.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يقود العمليات السيبرانية الهجومية المعقدة والعالية الخطورة، ويشرف على التخطيط والتنفيذ والتحليل. يدمج الاستخبارات مع التخطيط التشغيلي، ويوائم جميع الإجراءات لتتفق مع الأهداف المؤسسية. يقيّم تكلفة الاستخبارات في ضوء الفائدة التشغيلية المترتبة على إشراك الأهداف. يقيّم الأضرار الجانبية المحتملة، بما في ذلك التأثيرات من الدرجة الثانية والثالثة. يدير إنشاء المجلات الإلكترونية الخاصة بالأهداف واستخدامها تكتيكياً، بالتنسيق مع الكيانات الخارجية حسب الضرورة. يطور السياسات والمعايير الخاصة بالعمليات الهجومية، ويضمن الامتثال القانوني والأخلاقي. يقدم إرشادات قائمة على الخبرة فيما يتصل بالقدرة الهجومية والخطط التشغيلية.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يحدد الاتجاه الاستراتيجي والسياسات الخاصة بالعمليات السيبرانية الهجومية داخل المؤسسة. يقود تطوير ونشر الآليات والقدرات التشغيلية المتقدمة. يشرف على العمليات الحرجة والحساسة، ويضمن التوافق مع أهداف الأمن الوطني أو المؤسسي. يتعاون مع القيادة العليا والكيانات الخارجية في العمليات الهجومية. يقيّم تكلفة الاستخبارات في ضوء الفائدة التشغيلية على المستوى الاستراتيجي. يقيّم ويخفف من الأضرار الجانبية المحتملة. يقيّم ويصقل فعالية العمليات الهجومية، ويقدم توصيات للمبادرات المستقبلية.

اختبارات الاختراق PENT

اختبار مدى فاعلية الضوابط الأمنية بمحاكاة الأدوات والآليات الخاصة بمنفذي الهجوم المحتملين.

ملاحظات إرشادية:

قد تأخذ اختبارات الاختراق شكل نشاط منفرد أو تكون جزءاً من اختبار القبول الذي يجري قبل اعتماد التشغيل.

تتضمن الأنشطة- على سبيل المثال لا الحصر:

- القرصنة الأخلاقية- استخدام نفس الأدوات والآليات التي قد يستعملها الخصوم لاستغلال الثغرات الأمنية بطريقة آمنة.
- بيان كيف يمكن لخصم إحباط الأهداف الأمنية أو تحقيق أهداف معادية معينة.
- تقييم مدى فاعلية الدفاعات الحالية/ المزعم إقامتها أو ضوابط الحد من المخاطر
- ضمان أمن الشبكات والنظم والتطبيقات
- تقييم قوة وفعالية التنفيذات التشفيرية
- تحديد رؤى حول مخاطر العمل الخاصة بمختلف مواطن الضعف
- اختبار الشبكات والبنى التحتية وتطبيقات الويب والهواتف المحمولة للتعرف على مواطن الضعف بها
- التحقق من مستويات التصحيح وعمليات التهيئة والتكوين
- الهندسة الاجتماعية

المستوى 2

المستوى الثاني- يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد في مهام اختبار الاختراق تحت الإشراف الروتيني. يدعم تنفيذ اختبارات الاختراق القياسية على الأنظمة والشبكات والتطبيقات. يساعد في توثيق نتائج الاختبار والنتائج والمخاطر الأمنية المحتملة وإعداد التقارير عنها.

المستوى 3

المستوى الثالث- يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يتبع النهج المعيارية في تصميم وتنفيذ الأنشطة المتعلقة باختبارات الاختراق ويجري أبحاثاً عن آليات الهجوم ويدرسها ويقدم توصيات بطرق التصدي لها. يحلل الأنشطة الخاصة باختبارات الاختراق ونتائجها والمشكلات والمخاطر التي تكتنفها ويعد تقارير بهذا الشأن.

المستوى 4

المستوى الرابع- يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يختار نهج اختبار ملائمة باستخدام التحليل الفني المتعمق للمخاطر ومواطن الضعف المعتادة. ينتج برامج نصية ومواد للاختبار وحزم اختبارات ويختبر الشبكات أو الأنظمة أو التطبيقات الجديدة والقائمة بالفعل. يقدم المشورة بشأن اختبارات الاختراق لدعم الآخرين. يسجل ويحلل الإجراءات والنتائج ويعدل الاختبارات إن لزم الأمر. يقدم تقارير حول التقدم المحرز والعيوب والمخاطر والمشكلات المتعلقة بالمشروع ككل.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يخطط ويطبق اختبارات الاختراق في مجال أعمال محدد. يقدم رؤى موضوعية حول وجود مواطن ضعف ومدى فاعلية الوسائل الدفاعية وضوابط الحد من المخاطر. يتحمل مسؤولية إجراء الاختبارات بطريقة صحيحة وينسق ما بين عمليات إجراء هذه الاختبارات. يقدم مشورة وإرشاد قائمين على الخبرة حول جميع جوانب اختبارات الاختراق. يحدد الاحتياجات ويطبق نهجاً جديدة لاختبارات الاختراق. يشارك في وضع معايير الاختبارات الأمنية.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يحدد سياسة اختبارات الاختراق ويتحمل مسؤولية القيام بالعمليات الداعمة لها. يدير جميع اختبارات الاختراق التي تجري داخل المؤسسة. يقوم بتقييم وتقديم المشورة بشأن التطبيقات العملية لبدائل عملية الاختبار. يرسخ القدرة على التحسين والابتكار المستمر في اختبارات الاختراق ويقود جهود تطبيق النهج الجديدة. يقيم قدرات تطوير واختبار الموردين. يدير العلاقات مع العملاء فيما يتعلق باختبارات الاختراق.

إدارة السجلات RMGT

تخطيط وتنفيذ وإدارة دورة حياة السجلات المؤسسية بالكامل.

ملاحظات إرشادية:

قد تتطلب قوانين ولوائح محددة من المؤسسات للاحتفاظ بسجلات لأنشطة ومعاملات معينة. تخضع السجلات عادةً لأنشطة إدارة دورة حياة محددة تتضمن متطلبات الاحتفاظ والتخلص منها وضوابط أخرى محتملة.

يتم حفظ السجلات في أشكال عديدة بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، المستندات الرقمية، والمواد المطبوعة، والميكروفيلم، والبريد الإلكتروني، والمحادثات على الإنترنت، ويمكن إنشاؤها من مصادر داخلية أو خارجية.

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- تحديد وتصنيف وتقييم ومعالجة وتخزين وأرشفة وتدمير المعلومات والتسجيلات.
- الحصول على أدلة ومعلومات حول أنشطة وعمليات الأعمال في شكل سجلات
- تطبيق نظم التصنيف وبيانات التعريف والفهرسة ومعايير ومناهج التوبو المستخدمة لتحديد السجلات وتنظيمها.
- ضمان الامتثال للواجبات القانونية.
- إدارة أنظمة إدارة السجلات
- إجراء عمليات بحث عن السجلات للامتثال للطلبات الداخلية أو الخارجية

المستوى 1

المستوى الأول - يتابع: السمات الجوهرية للمستوى: أداء المهام الروتينية تحت إشراف دقيق، واتباع التعليمات، وطلب التوجيه لإكمال العمل، وتعلم المهارات والمعارف الأساسية وتطبيقها.

يتبع إرشادات مفصلة لتأكيد استلام السجلات، بما في ذلك التقاط البيانات الوصفية الأساسية. يسلم السجلات الرقمية والمادية بما يتماشى مع الإجراءات المتفق عليها.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد في جمع السجلات وتسليمها والاحتفاظ بها. يحدد البيانات الوصفية المناسبة ويطبقها. يستخدم الأساليب المعمول بها لنقل السجلات بين الصيغ أو الوسائط، وفقاً للسياسات والإجراءات المؤسسية. يحدد ويبلغ عن المخاطر أو المشكلات المحتملة المتعلقة بمعالجة المعلومات والأمان. يؤدي المهام الإدارية للحفاظ على إمكانية الوصول إلى السجلات وإمكانية استردادها وسلامتها وأمانها وحمايتها.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يحافظ على البيانات الوصفية الرئيسية للسجلات، بما في ذلك معلومات الملكية والفئة. يقوم بتكوين عناصر التحكم الروتينية لتقييد عمليات السجلات بالإجراءات المعتمدة فقط. يجري عمليات بحث روتينية عن السجلات المطلوبة لدعم الطلبات المعتمدة. يدعم المستخدمين في العثور على السجلات والوصول إليها. يستخدم أساليب أخلاقية وموثوقة لنقل البيانات بين الصيغ أو الوسائط، مع اتباع سياسات المؤسسة والوعي بالقضايا المحتملة عند التعامل مع المعلومات. ينقل البيانات بين الصيغ أو الوسائط باستخدام أساليب أخلاقية وموثوقة. يتبع سياسات المؤسسة ويحدد بنشاط المخاطر المحتملة في التعامل مع المعلومات.

المستوى 4

المستوى الرابع- يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يدعم تنفيذ سياسات وممارسات إدارة السجلات بما في ذلك التلخيص المعتمد من السجلات. يجري عمليات بحث معقدة أو حساسة عن السجلات لمعالجة الطلبات المعتمدة. يراقب ويقدم تقارير عن تنفيذ الضوابط الفعالة لإدارة السجلات بما في ذلك البيانات الوصفية وضوابط الوصول. يوصي بإجراءات الإصلاح حسب الحاجة. يقدم النصح والمشورة للتمكين من تبني ممارسات إدارة السجلات المناسبة في جميع أنحاء المؤسسة.

المستوى 5

المستوى الخامس- يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

ضمان تنفيذ سياسات إدارة السجلات التي تغطي جميع جوانب الاحتفاظ والتخلص منها. إدارة ضوابط الوصول إلى السجلات، بما في ذلك تفويض الوصول والموافقة على إصدار المعلومات الحساسة المحتملة. إجراء عمليات بحث معقدة في السجلات والإشراف عليها، والسعي للحصول على إرشادات قانونية عند الضرورة. مراجعة مقترحات التغيير الجديدة وتقديم المشورة المتخصصة بشأن إدارة السجلات. تقييم وإدارة المخاطر المتعلقة بالسجلات. المساهمة في تطوير السياسات والمعايير والإجراءات للامتثال للتشريعات المتعلقة بالسجلات.

التصنيف والترميز التحليلي ANCC

تفسير المعلومات وتحديد التصنيفات أو المسميات بناءً على المعرفة والمعايير والمبادئ التوجيهية الخاصة بالمجال للمتكمين من تحليل البيانات واستخدامها.

ملاحظات إرشادية:

يتم تطبيق هذه المهارة في السياقات التي تتطلب تصنيفاً متسقاً للمعلومات لتمكين استخدام البيانات بشكل موثوق وفعال. قد يشمل هذا، على سبيل المثال لا الحصر، الترميز السريري، ووضع مسميات على البيانات لتعلم الآلة، والترميز/الفهرسة القانونية، وترميز أبحاث السوق.

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- تحليل وتفسير المعلومات بناءً على المعرفة الخاصة بالمجال
- تعيين أكواد أو مسميات أو فئات بناءً على معايير أو إرشادات أو أطر عمل محددة
- ضمان دقة وتناسق الترميز/الوسم من خلال أنشطة ضمان الجودة
- التعاون مع خبراء الموضوع لتوضيح الحالات الغامضة وتحسين إرشادات الترميز/الوسم
- تقديم التوجيه والتدريب للآخرين بشأن ممارسات الترميز/الوسم
- المساهمة في تطوير وتحسين أنظمة الترميز/الوسم والمبادئ التوجيهية والعمليات.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يقوم بتعيين التصنيفات/المسميات بدقة للمعلومات ذات التعقيد المنخفض تحت الإشراف. يفهم ويطبق أنظمة التصنيف/الوسم والمعايير والإرشادات ذات الصلة. يشارك في أنشطة ضمان الجودة مثل مراجعة الأقران أو مراجعات المشرفين.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يقوم بشكل مستقل بتعيين تصنيفات/مسميات دقيقة لمجموعة واسعة من المعلومات. يفسر المعلومات المعقدة ويختار التصنيفات/المسميات المناسبة. يشارك في مبادرات تحسين جودة الفريق. يقدم المشورة ويوجه الآخرين بشأن ممارسات التصنيف/الوسم.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

تعيين تصنيفات/وسم المعلومات شديدة التعقيد. إجراء عمليات التحقق من الجودة في الأعمال التي يتولاها آخرون. التحقيق في أخطاء التصنيف/الوسم المعقدة وتصحيحها. تقديم التدريب لأعضاء الفريق. المساهمة في تطوير عمليات التصنيف/الوسم والمبادئ التوجيهية.

المستوى 5

المستوى الخامس- يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يقود فريق ضمان الجودة والتدريب على تصنيف / وسم المعلومات. يطور وينفذ منهجيات التدقيق لتقييم دقة التصنيف والوسم واتساقهما. يتعاون مع خبراء الموضوع لتحسين جودة معلومات المصدر. يحلل جودة التصنيف/الوسم ويقدم تقارير عنها. يساهم في استراتيجية تصنيف/وسم المعلومات المؤسسية.

المستوى 6

المستوى السادس- يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يضع معايير وسياسات وإجراءات تصنيف/ وسم المعلومات المؤسسية. يصمم ويشرف على برامج تدقيق الجودة. يقود التدخلات الاستراتيجية لتحسين تصنيف/ وسم المعلومات. يتعاون مع الهيئات العاملة بالمجال لتحديد وتحسين المعايير وممارسات العمل.

إدارة قواعد البيانات DBAD

تركيب وتكوين ومراقبة وصيانة قواعد البيانات ومخازن البيانات، وضمان الأداء والأمان والتكيف مع التقنيات المتطورة.

ملاحظات إرشادية:

تتضمن إدارة قواعد البيانات إدارة قواعد البيانات التشغيلية في بيئات الإنتاج بالإضافة إلى دعم قواعد البيانات للتطوير والاختبار والتحسينات التكرارية. وينصب التركيز على ضمان توفر قواعد البيانات وسلامتها وأمانها وأدائها عبر مجموعة متنوعة من أنواع قواعد البيانات، بما في ذلك قواعد البيانات العلائقية وقواعد البيانات NoSQL وقواعد البيانات المستندة إلى السحابة.

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- تحديد والتصرف بناء على فرص الأتمتة المتاحة لتحسين أداء وقيمة قواعد البيانات ومتاجرها وقنوات نقل البيانات.
- استخدام برامج وأدوات نظام إدارة قواعد البيانات بما في ذلك الحلول المستندة إلى السحابة والحلول المحلية
- تطبيق المعرفة الخاصة بالمخطط المنطقي لقاعدة البيانات.
- ضمان الامتثال لقوانين وأنظمة خصوصية البيانات
- تصميم وتنفيذ استراتيجيات التعافي من الكوارث والنسخ الاحتياطي وبروتوكولات مراقبة الأمان
- دمج وإدارة قواعد البيانات عبر البيئات الهجينة، والجمع بين الحلول من داخل مقر المؤسسة والحلول المستندة إلى السحابة
- مراقبة التقنيات والاتجاهات الناشئة لقواعد البيانات، بما في ذلك السمات المعززة للأمان، والثغرات الأمنية.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

ينفذ الإجراءات التشغيلية، ويشغل نصوص التشغيل الآلي، ويؤدي أعمال الصيانة الروتينية ومراقبة قواعد البيانات. يضبط مهام التشغيل الآلي حسب التعليمات لتلبية المعايير التشغيلية لقواعد البيانات. يقدم تقارير عن أداء قاعدة البيانات، ويعالج المشكلات بشكل مباشر عندما يكون ذلك ممكناً، أو يصعداها إلى آخرين لحلها.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يقوم بتزويد قواعد البيانات وتثبيتها وتكوينها وضمان صيانتها وموثوقيتها. يراقب قواعد البيانات بحثاً عن أحداث التحميل والأداء والأمان. يقدم تقارير عن المقاييس ويحل المشكلات التشغيلية. ينفذ الإجراءات التشغيلية القياسية، بما في ذلك النسخ الاحتياطية لقواعد البيانات واستعادتها. يقوم بأتمتة مهام إدارة قواعد البيانات الروتينية وفقاً للمواصفات باستخدام البرامج النصية والأدوات القياسية.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يطبق الخبرة الفنية للحفاظ على قواعد البيانات وتحسينها، وتنفيذ التحديثات واستخدام أدوات الأتمتة. يقوم بتكوين الأدوات و/أو إنشاء البرامج النصية لأتمتة مهام قاعدة البيانات. يحافظ على الإجراءات التشغيلية ويتحقق من اتباعها، بما في ذلك الامتثال لسياسات الأمان. يستخدم أدوات إدارة قاعدة البيانات لمراقبة إحصائيات التحميل والأداء. يحقق في مشكلات التشغيل والأمن في قاعدة البيانات ويمكن من حلها. يقدم التقارير والمقترحات لتحسينها لأصحاب المصلحة. يساهم في تخطيط وتنفيذ صيانة وتحديثات قاعدة البيانات. ينفذ تغييرات قاعدة البيانات المتفق عليها وعمليات الصيانة المعتادة.

المستوى 5

المستوى الخامس- يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يوفر القيادة الفنية لتحسين أداء قواعد البيانات. يقود جهود تبني الأدوات والعمليات الآلية لإدارة قواعد البيانات وتسليمها بشكل فعال. يشرف على التخطيط والتنفيذ والصيانة وقبول مكونات قواعد البيانات الجديدة والمحدثة والخدمات القائمة على قواعد البيانات. يضمن التوافق مع التوقعات المنشودة من الخدمة ومتطلبات الأمان وغير ذلك من معايير الجودة. يضمن حداثة وفعالية إجراءات التشغيل والتوثيق لقواعد البيانات، ويتتبع المشكلات التشغيلية ويعالجها ويقدم تقارير حولها إلى أصحاب المصلحة.

إدارة الأداء PENT

تحسين الأداء المؤسسي عبر تطوير أداء الأفراد ومجموعات العمل لتحقيق الأهداف المتفق عليها عبر نتائج قابلة للقياس.

ملاحظات إرشادية:

يُستخدم مصطلح مجموعة العمل ليشمل بنى مؤسسية مختلفة. مجموعة العمل هي مجموعة من الأفراد يعملون سوياً على مهام ترتبط ببعضها البعض لتحقيق أهداف مشتركة. يتضمن هذا على سبيل المثال لا الحصر الفرق الدائمة/ فرق الأعمال المعتادة والفرق متعددة الوظائف وفرق أو مجموعات عمل مُشكلة لتحقيق نتائج محددة.

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

• وضع أهداف لمجموعة العمل تتسق مع الدوافع المؤسسية

• دعم النمو الفردي من أجل تحقيق الأهداف المرجوة

• تشكيل فرق فاعلة

• تكوين علاقات عمل فاعلة داخل مجموعة العمل

• إنشاء علاقات عمل فاعلة مع مجموعات عمل أخرى وشركاء وأفراد آخرين يتعاونون معهم لتحقيق أهداف مجموعات العمل.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يقدم التوجيه والدعم والإرشاد التشغيلي للزملاء المكلفين بمهام. ويوزع المهام الاعتيادية أو الأعمال الخاصة بالمشروع بما يتفق مع أهداف الفريق وقدرات الأفراد. يراقب الجودة والأداء على أساس معيار معتمد بهدف لتقديم توصيات خاصة بعملية التعلم أو لتصعيد المخاوف التي تم الإعراب عنها. يدرّب الزملاء على تطوير المهارات والقدرات المستهدفة بما يتفق مع أهداف الفريق والأهداف الشخصية. يمكن من إقامة علاقات عمل فاعلة بين أعضاء الفريق.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

تشكيل مجموعات عمل وصيانتها وقيادتها هي والأفراد لتحقيق الأهداف المؤسسية. تفويض الأهداف والمسؤوليات، بما في ذلك مهام إدارة الأفراد. تحديد أهداف الجودة والأداء والقدرات بما يتماشى مع الأهداف المؤسسية. مراقبة الأداء والعلاقات العملية وتقديم الملاحظات لمعالجة القضايا الفردية. تشجيع تطوير المهارات بما يتماشى مع أهداف الفريق والأهداف الشخصية. تعديل عبء العمل والأهداف وقدرة الفريق لدعم النمو الفردي. المشاركة بنشاط في العمليات الرسمية مثل التوظيف والمكافأة والترقية والإجراءات التأديبية.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساعلة في المجالات الرئيسية.

يحدد ويفوض أهداف ومسؤوليات إدارة الأفراد والمهام. ينشئ ويحدد الاتجاه الخاص بمجموعات عمل متعددة لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة. يضع استراتيجية قياس وتقييم الجودة والأداء بما يتفق مع الأهداف المؤسسية. يوفر بيئة عمل وموارد تمكن الأفراد ومجموعات العمل من أداء مهامهم بكفاءة. يقود جهود تطبيق العمليات المؤسسية الرسمية كإجراءات التوظيف والمكافأة والترقية والإجراءات التأديبية.

خبرة العاملين EEXP

تعزيز مشاركة العاملين وأساليب العمل وتمكين العاملين ودعم صحتهم ورفاهيتهم.

ملاحظات إرشادية:

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- تقديم فرص للنمو والتعلم الشخصي
- إتاحة قدر كاف من الحرية الشخصية لتحديد كيفية تحقيق أهداف العمل مع وجود الدعم عند اللزوم.
- دعم وجهات نظر وأساليب عمل وأنماط سلوكية مختلفة داخل بيئة العمل.
- توفير بيئة عمل تتوخى الأمن والسلامة مع توافر الموارد اللازمة لإنجاز المهمة.
- توفير اتصالات تنسم بالشفافية وتؤدي إلى الثقة في القيادة.
- تقديم نهج شامل دعماً للصحة النفسية والجسدية.

لاحظ أن مصطلح عامل لا يقتصر على وظائف وشروط بعينها. ووفقاً لصاحب العمل قد يضم هذا المصطلح العاملين المؤقتين والعاملين بعهود إلى جانب العاملين برواتب ثابتة.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يدعم زملاء العمل المعينين من خلال تقديم التوجيه في مجالات مثل جهات الاتصال المؤسسية وقنوات الاتصال والعمليات وتوقعات العمل والعلاقات مع المدير. يساعد الأفراد على التحرك في المجالات التي يكتنفها عدم اليقين، وتقديم المشورة العملية وربطهم بالموارد المناسبة عند الحاجة.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يطبق ممارسات العمل التي تحفز العاملين وتدعم صحتهم وسلامتهم. يقدم الإرشاد للأفراد بشأن أهداف التطوير وفرص العمل طويلة الأجل مع مراعاة نقاط القوة والضعفات الخاصة بكل منهم. يعمم توجه المؤسسة وسياساتها وهدفها حين يكون من المحتمل أن تحفز هذه العوامل أو تؤثر على درجة انخراط العاملين. يعمل على التعريف بشكل واضح بالمهام التي تم تفويضها لآخرين ويمنح الأفراد الاستقلالية الكافية لتحفيزهم وتمكينهم. يملك وعياً بالصحة البدنية والنفسية للعاملين ويوفر لهم خدمة الاستشارة النفسية حسب الاقتضاء.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يقود جهود تطبيق استراتيجيات المؤسسة الخاصة بإشراك العاملين. يعمل على أن يوفر المدراء بيئة عمل منتجة تحفز العاملين وتدعم صحتهم وسلامتهم. يُفعل ممارسات عمل منتجة لكل من العمل عن بعد، والعمل الافتراضي، والعمل داخل المؤسسة ويضمن توافر الدعم اللازم للعاملين. يعزز السياسات الخاصة بصحة وسلامة العاملين ويعممها.

تسهيلات مؤسسية OFCL

دعم مجموعات العمل لتنفيذ المبادئ والممارسات المفوضية لعمل جماعي ناجح يتجاوز حدود المؤسسة والحقول الاختصاصية.

ملاحظات إرشادية:

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- وضع وتنفيذ مبادئ عمل الفريق وممارساته عند القيام باتخاذ القرارات وترتيب الأولويات وحل المشكلات
- مساعدة الفرق على تبني ممارسات عمل وأنماط سلوك جديدة/ مؤقتة منها على سبيل المثال لا الحصر بعض الأساليب التي تتبع منهج Agile وبعض العمليات والأدوات والمراسم
- مساعدة الفرق على التخطيط لأعباء العمل وترتيبها حسب الأولوية بناء على قدراتهم وتتبع سجل العمل الخاص بهم.
- إزالة العوائق أو العقبات التي تواجه الفرق عند إنجاز مهامهم وتحقيق أهدافهم.
- تقديم الإرشاد والمقترحات لدعم أعضاء الفريق في تبني العمل متعدد الوظائف القائم على الإدارة الذاتية
- مراجعة مستوى فاعلية الفريق - بتحديد ما سار بصورة جيدة وما يمكن تحسينه وما يمكن إضافته أو حذفه من ممارسات عمل الفريق.
- قد تركز مجموعات العمل على إدارة المشاريع أو المنتجات أو العمليات أو قد تركز على مشاكل أو مخرجات محددة.
- تشكل أدوات وآليات تيسير إقامة الورش جزءاً من تطبيق هذه المهارة لكنها غير كافية. تصف هذه المهارة عدداً أوسع من المسؤوليات.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتقويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

تسهيل سلسلة من الأنشطة الجماعية أو ورش العمل في المواقف التي تتسم بالتعقيد والغموض وتنافس احتياجات أصحاب المصلحة. تصميم تسلسل منظم من الاجتماعات أو الفعاليات أو ورش العمل لحل المشكلات المعقدة. فهم النتائج والمخرجات المطلوبة من الفرق وتسهيل قيام الفريق بتقديمها. المساعدة في تحسين عمليات الفريق وأدائه في الاجتماعات أو الفعاليات أو ورش العمل.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يمكن مجموعات العمل من تحقيق الأهداف والنواتج الموضوعية. يقدم الدعم والإرشاد والمقترحات لمجموعات العمل والفرق لتعلم كيفية الحل الجماعي للمشكلات وتحسين أداء فريقهم. ينشئ مسؤوليات مشتركة واتفاقيات مستدامة مع الفريق. يطبق ويحسن مبادئ وممارسات وعمليات ومراسم الفريق المعتمدة ويعرف مواطن القوة والمعوقات التي تواجه ديناميكيات عمل الفريق ويتعامل في ضوءها.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يمكن الفرق القيادية متعددة الوظائف من تحقيق أهداف ونواتج المؤسسة وتصمم عمليات متكررة أو منهجية أو خاصة للفرق بغرض صنع القرار وترتيب الأولويات وحل المشكلات في أعلى المستويات. يقود الفرق القيادية لتطوير المسؤوليات المتشاركة واتخاذ القرارات التي تمكن من تحقيق الاتفاقيات المستدامة. يطرح أسئلة ويرفع من درجة الوعي بأداء الفرق القيادية. يقدم مقترحات لتشجيع الفرق على تعلم كيفية العمل معاً وتحسين هذه الكيفية. يؤيد تكوين مجموعات العمل ذاتية التنظيم عبر المؤسسة كلها.

تحويل البرمجيات من مرحلة التطوير إلى الاستخدام المباشر، وإدارة المخاطر والتأكد من أنها تعمل على النحو المنشود.

ملاحظات إرشادية:

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- نقل المكونات الجديدة أو المتغيرة إلى بيئات الاختبار والإعداد والتشغيل المباشر
- إدارة عمليات النشر باستخدام الأساليب المناسبة، مثل عمليات الطرح التدريجي أو التسليم المستمر
- الحفاظ على المواقع الآمنة للمكونات التي تنتظر النشر
- استخدام أدوات وتقنيات النشر لضمان عمليات نشر متسقة وقابلة للتكرار، ودعم الحوكمة والتدقيق وإدارة التغيير
- مراقبة عمليات النشر واستكشاف الأخطاء وإصلاحها
- التراجع عن عمليات النشر في حالة حدوث مشكلات أو أعطال
- ضمان توافر وأداء وأمان المكونات المنشورة
- التعاون مع إدارة الإصدار والفرق الأخرى
- مراعاة عمليات النشر التي يتحكم فيها المورد وتأثيرها على بيئة المؤسسة.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد في نشر إصدارات البرامج والتحديثات تحت إشراف روتيني. ينفذ عمليات وإجراءات النشر المحددة باستخدام أدوات وتقنيات النشر. يراقب التطبيقات المنشورة ويبلغ عن المشكلات. يساعد في التراجع عن عمليات النشر عند الضرورة.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

ينشر إصدارات البرامج والتحديثات في بيئات الإنتاج. يستخدم أدوات وتقنيات النشر لضمان عمليات النشر المتسقة. يراقب عمليات النشر ويستكشف الأخطاء ويصلحها. ينفذ عمليات التراجع عن عمليات النشر في حالة حدوث مشكلات أو أعطال. يتعاون مع فرق إدارة الإصدارات والعمليات.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يخطط وينفذ عمليات نشر إصدارات وتحديثات البرامج المعقدة. يدير النشر المستمر باستخدام أدوات وتقنيات الأتمتة. يطور ويحافظ على عمليات النشر والإجراءات والبرامج النصية. يراقب ويحسن عمليات النشر لتحقيق الكفاءة والموثوقية. يضمن توفر التطبيقات المنشورة وأدائها وأمانها. يتعاون مع فرق متعددة الوظائف.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ وصولاً إلى التقييم.

يصمم وينفذ مناهج النشر والعمليات وأدوات الأتمتة للمؤسسة. يشرف على نشر البرامج المهمة وواسعة النطاق. يضمن أن عمليات النشر تتوافق مع المعايير المؤسسية والممارسات الموصى بها. يعمل باستمرار على تحسين عمليات النشر وقدرات الأتمتة. يحدد استراتيجيات المراقبة والتنبيه للتطبيقات المنشورة.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يحدد استراتيجيات وسياسات ومعايير النشر المؤسسية. يوائم ممارسات النشر مع العمليات الشاملة وأهداف تقديم الخدمة. يضمن توفر الموارد والأدوات للنشر الفعال. يقود تبني تقنيات وتقنيات النشر الجديدة. يتعاون مع كبار أصحاب المصلحة لضمان تلبية عمليات النشر لاستراتيجيات وأهداف العمل.

التطوير المهني PDSV

تيسير عملية التطوير المهني للأفراد بما يتفق مع أهداف عملهم والاشتراطات الخاصة بالمؤسسة

ملاحظات إرشادية:

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- التفاوض بشأن خطط التطوير المهني الخاصة بكل فرد من الأفراد ومراجعتها ومراقبتها والتأكد من صحتها.
- تقديم المشورة والدعم للأفراد بشأن التطوير المهني
- تحديد عمليات التعلم والتطوير أو أنشطة الدعم المهني الملائمة
- الاتصال بمقدمي خدمات التعلم والتطوير في الداخل والخارج
- تبني إطار مناسب للمهارات والمعارف والقدرات الأساسية مثل إطار «سيفيا»
- اعتماد أو تحديد مسارات عمل مهنية
- إنشاء نُهج للاعتماد والتأهيل أو استخدام الأطر الخاصة بالمجال
- تقييم مزايا أنشطة التطوير المهني المستمرة

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يساعد الممارسين في إنشاء خطط التطوير الشخصية ويقدم المشورة حول أنشطة التطوير الملائمة مثل تعلم شيء ما أو اكتساب خبرة معينة. يراقب المستندات الدالة على خضوع الممارسين للتطوير المهني المستمر. يضمن تسجيل المنجزات والقدرات المعززة وتوجيهها لتحقيق الأهداف الشخصية والمؤسسية.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ وصولاً إلى التقييم.

تحديد احتياجات التطوير في مجال الممارسة المهنية. موازنة أنشطة التطوير مع أولويات المؤسسة واستراتيجيات التعلم والتطوير ومسارات المهنة. توجيه الممارسين في وضع خطط التطوير. تقديم المشورة والدعم للممارسين المعنيين، وضمان التوافق مع خطط التطوير المهني وفرص العمل. ضمان تسجيل الممارسين لدليل على التطوير المهني المستمر. المساهمة في تقييم أداء الممارسين، عند الحاجة.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يطور ويحدد إطار للتطوير المهني لمجال مهني واحد أو أكثر. يحدد احتياجات المؤسسة للتطوير المهني بما يتفق مع احتياجات العمل والتوجه الاستراتيجي. يضع استراتيجيات التطوير لتحقيق التغيير المطلوب. يكون ويقود مجتمعات ذات اهتمامات مشتركة ويشمل ذلك تحديد المسارات الوظيفية. يحدد النهج الخاص بتحديد الأفراد المناسبين لتقديم المشورة والدعم المهنيين. يراقب مدى التقدم ويقيم الفوائد المتحققة للعمل من التطوير المهني المتواصل.

تخطيط القوى العاملة WFPL

التنبؤ الاستراتيجي للطلب على الأشخاص والمهارات والتخطيط الاستباقي لتوفير القوى العاملة لتلبية احتياجات المؤسسة.

ملاحظات إرشادية:

عادةً ما يأخذ تخطيط القوى العاملة منظوراً يشمل المؤسسة بأكملها، فيقوم بتقييم القدرات عبر المؤسسة بدلاً من فريق واحد فقط. ويكون النطاق أكثر استراتيجية من تخصيص الموارد التكتيكية للمشاريع أو جداول العمل التشغيلية. قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- تقييم حالة القوة العاملة الراهنة
- تقييم البيانات على مستوى المؤسسة على مدى فترات زمنية ممتدة لاكتشاف الاتجاهات على مدى سنوات متعددة
- تحديد القدرات الأساسية اللازمة للتنافس وتحقيق الأهداف الاستراتيجية، وليس فقط الفجوات المباشرة في تخصيص الموارد
- تحديد القوة العاملة اللازمة للأنشطة الراهنة والمستقبلية.
- تنبؤ أو تطوير إطار للمهارات والقدرات الأساسية
- وضع الخطط لسد الهوة ما بين الوضع الراهن والوضع المستقبلي باستخدام إجراءات منها على سبيل المثال لا الحصر توظيف عاملين من الخارج والتطوير الداخلي والتدريب على مهارات جديدة وتوفير شركاء خارجيين والتصميم المؤسسي وإعادة التوظيف
- التأثير على السياسات والممارسات المؤسسية للمواءمة بين عمليات التوظيف والتعلم والترقي والتقدير والمكافأة لدعم تطوير قوة عمل شاملة ومتنوعة.
- الالتزام باللوائح والمعايير الأخلاقية ذات الصلة بممارسات التوظيف والسياسات المؤسسية، بما في ذلك المتطلبات المتعلقة بالتسريح وإعادة الهيكلة.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يقوم بجمع بيانات قدرات القوى العاملة على مستوى المؤسسة ويحافظ عليها ويحللها. يقوم بتحليل الفجوات لتحديد نقاط القوة والضعف في القوى العاملة فيما يتعلق باستراتيجية العمل والاحتياجات المستقبلية المحددة. يساهم في تطوير خطط القوى العاملة على مستوى المؤسسة لتلبية الطلب الحالي والمستقبلي. ينسق ويضع جدولاً لأنشطة تخطيط القوى العاملة الجارية. يساعد في الحفاظ على مخزون المهارات والقدرات.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يقود جهود وضع خطط القوة العاملة لضمان توافر موارد تتمتع بالمهارات اللازمة لتحقيق أهداف المؤسسة والوفاء بالتزاماتها. يساهم في وضع النهج الاستراتيجي الخاص بتخطيط القوة العاملة. يشرف على ويراجع تنفيذ خطط القوة العاملة. يطور عملية تقييم الوضع الحالي لمهارات القوة العاملة وقدراتها وإمكاناتها. يتنبأ بمطالب القوة العاملة في المستقبل من مهارات استناداً إلى خطط العمل واسعة النطاق التي تشمل المؤسسة بأكملها وعوامل خارجية أخرى. يقوم بحصر المهارات والقدرات ويحدد الخيارات المتاحة لسد الهوة بين ما هو قائم وما هو منشود.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يحدد نهج التخطيط الاستراتيجي المتكامل للقوى العاملة الذي يربط بين أهداف العمل المؤسسية واحتياجات المهارات المستقبلية. يوصل نهج التخطيط للقوى العاملة ويحصل على التزام مؤسسي. يختار الأطر التي سيتم استخدامها لمخزون المهارات والقدرات في المؤسسة. يفسر استراتيجية العمل لتوجيه توقعات الطلب على القوى العاملة (المهارات والأعداد) للمؤسسة. يراقب البيئة الخارجية فيما يتعلق بالعرض والاتجاهات الناشئة. يؤثر على سياسات وممارسات إدارة الأفراد لتنماشى مع خطط القوى العاملة. يتكامل مع استراتيجيات وخطط الموارد. يراقب تنفيذ خطط القوى العاملة.

تدبير الموارد RESC

الحصول على الموارد ونشرها وتهيئتها

ملاحظات إرشادية:

تشمل الموارد، على سبيل المثال لا الحصر، الموظفين الذين يتقاضون رواتب ثابتة، والموظفين المؤقتين، والمستشارين والمقاولين. ويمكن تخصيص الموارد للأقسام أو الفرق أو المشاريع أو الأدوار الفردية. ويجب أن تُنسب الموارد إلى أولئك الذين يتلخص دورهم في الممارسة المتخصصة المتمثلة في الحصول على الموارد ودمجها في المؤسسة.

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- تعيين واختيار ونشر وإعداد وتحويل الموارد.
- تقييم المرشحين باستخدام أساليب منها على سبيل المثال لا الحصر المقابلات الشخصية ومراكز التقييم واستعراض السير الذاتية والاختبارات والتدريبات العملية.
- ضمان الامتثال للوائح والقوانين الداخلية والخارجية التي تتعلق بالممارسة الجيدة.
- تعزيز التوظيف باستخدام تحليلات القوى العاملة والعمليات
- بناء خطوط مواهب بشكل استباقي بما يتماشى مع المهارات الاستراتيجية المستقبلية
- تكيف أساليب التوظيف لجذب المرشحين لتلبية الاحتياجات التي يصعب توفيرها
- قياس مدى فاعلية هُجُج تدبير الموارد باستخدام طرق منها على سبيل المثال لا الحصر تحليل مستوى الاحتفاظ بالمعلماء وتقييم الوسائط والمورد ورضا المعلماء والتحقق من صحة الطرق المختارة.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد في مهام توفير الموارد تحت الإشراف الروتيني. يساعد في توظيف وتدريب الموظفين الجدد. يدعم توثيق وتتبع أنشطة توفير الموارد.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يدعم المدراء والفرق في أنشطة تدبير الموارد والتوظيف. يستخدم الأدوات الموصى بها في عمليات تخطيط وجدولة وتتبع أنشطة تدبير الموارد. يقدم المشورة بشأن البرمجيات الخاصة بإدارة الموارد والتوظيف والإجراءات والعمليات والأليات والآليات.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

ييسر ويدعم تنفيذ أنشطة تدبير الموارد بالتعاون مع المدراء والفرق. يحلل طلبات الموارد لتحديد المهام والمهارات والجهود المطلوبة. ينشئ وظائف شاغرة داخل المؤسسة وخارجها ويُعرف بها. يجري مقابلات وعمليات تقييم باستخدام صيغة وبنية مخطط لها. يطبق عمليات تخصيص للموارد الداخلية بمضاهاة المهارات بالمهام. يساهم في عملية نقل الموارد مع الامتثال للوائح وقواعد الممارسة الداخلية أو الخارجية ذات الصلة.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يخطط ويدير عمليات شراء ونشر الموارد بهدف تلبية مطالب محددة وطلبات راهنة. يصوغ ويدير عملية تنفيذ عمليات وأدوات تدبير الموارد. يقدم المشورة بشأن الخيارات المتاحة ويكيف نهج تدبير الموارد للوفاء بالاشتراطات الموضوعية. يلتزم بالمعايير واللوائح الداخلية أو الخارجية وقواعد الممارسة وضمان الامتثال لها. يتعاون مع أطراف خارجية لدعم خطط تدبير الموارد. يقيس مدى فاعلية عمليات تدبير الموارد ويدخل عليها تحسينات في ضوء ذلك.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يصوغ نهج تدبير الموارد لجزء كبير من المؤسسة بما يتواءم مع خطط القوة العاملة وأهداف العمل الاستراتيجية. يعمم نهج تدبير الموارد ويحقق الالتزام المؤسسي. يقدم المشورة بشأن المعايير واللوائح، وقواعد الممارسة ويضمن الامتثال لها. يقيم شبكة علاقات خارجية قوية وإطاراً من الموردين لدعم عملية تدبير الموارد وشرائها. يقود جهود إعداد الخطط ووضع الميزانية لضمان امتلاك المؤسسة لموارد تتمتع بالمهارات اللازمة لتحقيق أهداف المؤسسة والوفاء بالتزاماتها. يراجع نجاح ومدى فاعلية عمليات إدارة الموارد في الوقت الراهن.

إدارة التعلم والتطوير ETMG

تقديم خدمات الإدارة والاستشارات والخدمات الإدارية لدعم تطوير المعارف والمهارات والقدرات.

ملاحظات إرشادية:

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- تطوير جميع القدرات المهنية والخاصة بالأعمال والقدرات التقنية المطلوبة بالمؤسسة.
- تطوير استراتيجيات وسياسات التطوير والتعلم.
- تحديد الحلول الملائمة للتطوير والتعلم ومنح شهادات الاعتماد والتأهيل
- اختيار وتطويع وتبني الأطر الخاصة بالمهارات والكفاءة.
- اختيار وتشغيل نظم إدارة التعلم
- إدارة وتوثيق وتتبع أنشطة التطوير والتعلم وإعداد التقارير بشأنها.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يدعم أنشطة التعلم والتطوير تحت الإشراف الروتيني. يساعد في الحفاظ على سجلات التدريب وتوثيق أنشطة التعلم والتطوير. يساعد في تنظيم فعاليات التعلم وتتبع الحضور.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يساهم في صيانة سجلات التدريب وفهرس موارد التعلم والتطوير. يدعم تنظيم فعاليات التعلم من خلال المساعدة في تنسيق الخدمات اللوجستية والجدول الزمنية والتواصل مع الحاضرين. يدعم جمع وتنظيم البيانات حول أنشطة التعلم والتطوير للمساعدة في تقييم فعاليتها.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يساهم في التطوير والتحديث المستمر لدليل موارد التعلم والتطوير. يستخدم البيانات لتحليل وتقييم مدى فاعلية أنشطة التعلم/الأنشطة التعليمية. يتولى الحجز والتنظيم في المحافل الخاصة بالتعلم. يقوم بتحديث سجلات التدريب وضبطها، بما في ذلك الحصول على الشهادات والاعتمادات.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ وصولاً إلى التقييم.

يقوم بإدارة توفير أنشطة التعلم والتطوير، ويضمن الاستخدام الأفضل للموارد. يقوم بصيانة دليل التعلم وأنشطة التطوير ويقوم بنشرها والترويج لها. يضمن تحديث الدورات التدريبية واعتمادها (عند الحاجة). يقوم بترتيب المرافق والجدول الزمنية مع مقدمي خدمات التعلم والتطوير حسبما يكون ذلك مناسباً. يستخدم البيانات في تقييم وتحسين درجة فاعلية أنشطة التعلم أو الأنشطة التعليمية.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يحدد برامج التعلم والتطوير وآليات التنفيذ المطلوبة لتنمية مهارات العاملين بما يتوافق مع احتياجات العمل. يحدد مسارات الاعتماد والتأهيل الصحيحة التي تنطبق على الأفراد داخل المؤسسة. يقيم مخرجات التعلم. يقوم بإدارة عملية تطوير وتوفير جميع أنشطة التعلم، مع مراعاة الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.

المستوى 7

المستوى السابع - يضع الاستراتيجية، يلهم، يحشد: السمات الجوهرية للمستوى: يعمل على أعلى مستوى مؤسسي، ويحدد الرؤية والاستراتيجية الشاملة للمؤسسة، ويتحمل المسؤولية عن النجاح الشامل.

يوجه عملية تطوير وتنفيذ استراتيجية التعلم والتطوير بالمؤسسة بما يتواءم مع احتياجات العمل. يقود جهود توفير خبرات التعلم والتطوير والإرشاد والنظم اللازمة لتنفيذ الخطط الاستراتيجية والتشغيلية. يوفر الموارد المؤسسية لتنفيذ استراتيجية التعلم والتطوير. يحدد الفرص السانحة لإقامة علاقات استراتيجية مع الموردين والشركاء.

تصميم وتطوير التعلم TMCR

تصميم وتطوير الموارد لنقل المعارف وتطوير المهارات وتغيير السلوكيات.

ملاحظات إرشادية:

يشمل التصميم التعليمي وتطوير المحتوى وتهيئة وتكوين بيئات التعلم واختبارها واستخدام التقنيات الراهنة الملائمة مثل التقنيات المسموعة وتقنيات الفيديو وتقنيات المحاكاة والتقييم. يتضمن النطاق أنشطة التعلم والتطوير لموقع العمل لجميع مستويات التعليم ونماذج مختلطة مثل التدريب المهني والعمل تحت الاختبار.

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- تحديد وتصميم وإنشاء الموارد والموارد وعمل حزم لها وتحديثها
- استيعاب المعلومات من المصادر الحالية
- اختيار وتقديم المواد في شكل ملائم للغرض المراد تحقيقه والجمهور المستهدف.
- الحصول على اعتماد خارجي
- إنشاء بيانات محاكية ونسخ النظم الخارجية والواجهات ونظم التقييم لدعم بيئات التعلم المحاكية.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد في تصميم وتطوير مهام التعلم تحت الإشراف الروتيني. يدعم إنشاء وصيانة مواد وموارد التعلم. يساعد في توثيق وتنظيم محتوى وبيئات التعلم.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يقوم بتصميم وإعداد وتخصيص وتحديث المواد والموارد التعليمية من أجل تحقيق النتائج المتفق عليها، واستيفاء متطلبات الاعتماد إذا اقتضت الحاجة. يساعد في تصميم البيئات التعليمية وتهيئتها واختبارها.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يحدد محتوى وهيكل المواد الخاصة بالتعلم والتطوير. يتولى مسؤولية تصميم وإعداد وإنشاء الحزم والتحديث. كما يدير عملية التطوير لتحقيق المخرجات المتفق عليها. إذا لزم الأمر، يقوم بتصميم وتهيئة واختبار بيئات التعلم. يتولى تأمين الاعتمادات الخارجية حسبما يقتضي الأمر.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يحدد الحلول التي يمكن استخدامها في برامج التعلم والتطوير في مكان العمل أو في التعليم الإلزامي أو التعليم الإضافي أو العالي. يكلف بتطوير مواد التعلم، ويخصص الموارد لفرق التعلم ويحدد نتائج التعلم. يقود برامج التعلم، ويوصي بتدخلات التعلم ويحددها للتصميم والتطوير والنشر وفقاً لنتائج التعلم المتفق عليها.

تنفيذ التعلم ETDL

نقل المعارف وتطوير المهارات وتغيير السلوكيات باستخدام مجموعة من الآليات والموارد والوسائط.

ملاحظات إرشادية:

يستخدم تقديم التعلم مجموعة متنوعة من التقنيات والموارد والوسائط بما في ذلك: التعلم وجهاً لوجه، التعلم الإلكتروني، البيئات الافتراضية عبر الإنترنت، العمل الميداني والمشاريع، التقييم الذاتي، التعلم بمساعدة الأقران والمحاكاة. في العادة يُستخدم مزيج من التقنيات من شأنها إدخال أنشطة التعلم الرسمية وغير الرسمية.

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- تقديم محتوى التعلم عبر مختلف الصيغ والمنصات
- تسهيل جلسات التعلم التفاعلية وورش العمل
- تقييم تقدم المتعلم وتقديم ملاحظات بناءة
- تكييف أساليب التسليم لتناسب أنماط التعلم والاحتياجات المختلفة
- دمج التقنيات الجديدة والأساليب المبتكرة في تقديم التعلم
- تقييم فعالية أساليب تقديم التعلم
- تعزيز بيئة تعليمية إيجابية وتشجيع مشاركة المتعلمين
- التعاون مع الخبراء بالمجال ومصممي المواد التعليمية.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يجري عددًا من أنشطة التعلم تحت التوجيه لدعم تحقيق أهداف التعلم. يساعد في إعداد بيئات التعلم. يراقب المتعلمين أثناء عملهم وأدائهم لأنشطة عملية ويساعد في الإجابة عن التساؤلات المعتادة وتصعيدها إن لزم الأمر.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يقدم أنشطة تعليمية لجمهور متنوع باستخدام مواد معدة وفقاً لأهداف التعلم المحددة. يتبع الإرشادات المحددة لإعداد بيئة التعلم. يساعد في تطوير الأمثلة ودراسات الحالة ذات الصلة والحفاظ عليها. يستخدم مجموعة من تقنيات التسليم لتطوير مهارات المتعلمين ومعارفهم. يراقب المتعلمين أثناء قيامهم بالأنشطة والأعمال العملية. يقدم النصح والمساعدة عند الضرورة. يقدم تعليمات مفصلة عند الضرورة ويرد على الأسئلة، ويطلب المشورة في ظروف استثنائية تتجاوز خبرته الخاصة.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يقوم بإعداد وتقديم أنشطة تعليمية مصممة خصيصاً لجمهور مختلف وأهداف تعليمية محددة. يساهم في تصميم واختيار البيئات المناسبة. يستخدم مجموعة واسعة من تقنيات تقديم التعلم لبناء مهارات المتعلم ومعرفة. يطور ويحدث الأمثلة ومواد دراسة الحالة. يراقب ويقيم أداء المتعلم، ويقدم التوجيه والتعليمات المخصصة. يضبط أساليب التقديم والمواد لتعزيز تجربة المتعلم، والرد على الاستفسارات المتخصصة وضمان تحقيق الأهداف.

المستوى 5

المستوى الخامس- يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يدير عملية تقديم برامج التعلم لضمان تحقيق أهداف عملية التعلم. يخطط عملية تقديم أنشطة التعلم ويضع جداول زمنية لها. يقود جهود تصميم واختيار البينات المناسبة لدعم وتعزيز تجربة التعلم. يكيّف أنشطة التعلم بإدخال سيناريوهات ودراسات حالة مناسبة إليها. يقدم أنشطة تعلم للطلاب المتخصصين الذين يحتاجون لتطبيق المبادئ الفنية والمهنية المتقدمة على المواقف غير المتوقعة. يقدم المشورة للغير حول آليات تنفيذ التعلم وخياراته. يقيّم ويراقب القيام بأنشطة تنفيذ التعلم.

قياس وتقييم الجدارة LEDA

تقييم المعارف والمهارات والكفاءة والسلوكيات بأية وسيلة سواء كانت رسمية أو غير رسمية على أساس أطر بعينها مثل إطار «سفيا».

ملاحظات إرشادية:

تقييم الكفاءة هو ممارسة متخصصة لتقييم المهارات والكفاءات، وهي تختلف عن تقييمات الأداء وفهم القدرات العامة. وعلى عكس مراجعات الأداء التي تركز على أداء الوظيفة والمساهمات، فإن تقييم الكفاءة يقيس القدرات الفنية والمهنية بشكل موضوعي.

يمكن إجراء التقييمات في سياقات مختلفة، بما في ذلك: التوظيف، والتقدم الوظيفي، وتخطيط التطوير المهني، أو الاعتماد/ الشهادة.

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- تقييم وتحديد خيارات التقييم
- استخدام وتطوير أساليب وأدوات وتقنيات التقييم
- مع الأخذ بعين الاعتبار سياق التقييم وكيفية استخدام نتائج التقييم
- الموازنة بين عمليات التقييم والاشتراطات الأخلاقية والقانونية والتنظيمية.
- إن المتطلبات الأخلاقية والقانونية والتنظيمية ضرورية لضمان سلامة التقييمات وحماية البيانات الشخصية.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد في إدارة تقييمات الكفاءة باستخدام الأدوات والإجراءات القياسية تحت الإشراف الروتيني. يدعم جمع وتنظيم بيانات التقييم والنتائج باستخدام أساليب وأدوات محددة. يساعد في إنشاء الوثائق وصيانتها.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يقوم بإجراء تقييمات روتينية للمعرفة أو المهارات أو الكفاءات أو السلوكيات باستخدام أدوات وطرق محددة. يدعم جمع بيانات التقييم وتنظيمها ومراجعتها للحفاظ على سجلات دقيقة.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يجري عمليات تقييم معقدة وغير معتادة للمعارف أو المهارات أو القدرات أو السلوكيات باستخدام أساليب محددة. يقدم المشورة والإرشاد لدعم تبني أساليب وأدوات التقييم. يدير عمليات التقييم التي يجريها مقيمون آخرون. يراجع ويحسن استخدام أساليب وأدوات التقييم وتطبيقها.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يقدم النصح والإرشاد فيما يتصل باختيار واستخدام وتطويع أساليب وأدوات وآليات التقييم. يخطط لعمليات تقييم استناداً إلى سياق التقييم وكيف ستستخدم نتائج هذا التقييم. يدير عملية تنفيذ عمليات التقييم لضمان تحقيقها للنواتج المطلوبة بجودة مقبولة. يراقب ويدير مراجعات يقوم بها مقيمون آخرون. يدير مراجعات حول مزايا وقيمة أساليب وأدوات التقييم. يحدد ويوصي بإجراء تحسينات على أساليب وأدوات التقييم.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يبرز أهمية وقيمة التقييم وطرق وأدوات وتقنيات التقييم المناسبة. تطوير السياسات والمعايير والمبادئ التوجيهية المؤسسية الخاصة بعمليات التقييم. يبادر إلى إدخال واستخدام أساليب وأدوات التقييم. يقيم ممارسة للتقييم ومجموعة من القائمين على التقييم داخل المؤسسة. ينشئ إدارة لضمان الجودة لضمان الاتساق الداخلي و/ أو الخارجي وموثوقية نتائج التقييم ويضمن جودة عمليات التقييم بين مجموعات المستخدمين المختلفة.

عملية إصدار الشهادات CSOP

تصميم وتطوير وتنفيذ مخططات منح الشهادات والتصديق والاعتماد بما في ذلك شهادات الاعتماد أو الشارات الرقمية.

ملاحظات إرشادية:

الهدف العام من إصدار الشهادات للأفراد هو الاعتراف بكفاءتهم في أداء مهمة أو وظيفة محددة، أو تحديد ما إذا كانوا قد استوفوا معايير معرفية معينة.

المعرفة والكفاءة مصطلحان مختلفان ولا ينبغي الخلط بينهما. هيئة التصديق مسؤولة عن ضمان منح الشهادة للأفراد الذين يثبتون الكفاءة فقط.

إن اعتماد الأفراد يوفر قيمة من خلال بناء الثقة العامة. وتعتمد هذه الثقة على تقييم صالح للكفاءة من قبل طرف ثالث، والذي يتم إعادة تأكيده على فترات زمنية محددة. يجب على هيئة الاعتماد أن تتصرف بمسؤولية لتوفير الثقة للأطراف المهتمة في كفاءتها وحيادها ونزاهتها.

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- التحقق، عند الطلب، ما إذا كان الفرد يحمل شهادة صالحة ونطاق تلك الشهادة، باستثناء الحالات التي تنطبق فيها القيود القانونية
- توثيق سياسات وإجراءات الأمن، بما في ذلك اتفاقيات عدم الإفصاح أو التدابير الأخرى لمنع إصدار مواد الفحص السرية أو المشاركة في الممارسات الاحتيالية
- تنفيذ إجراءات لتمكين الأفراد المعتمدين من إبلاغ هيئة الاعتماد بأي تغييرات قد تؤثر على قدرتهم على الاستمرار في تلبية متطلبات الاعتماد.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

معالجة طلبات الحصول على الشهادة. تسجيل الشكاوى. المساعدة في إعداد وتنظيم مواد الاعتماد. دعم إنشاء وصيانة الاعتمادات أو الشهادات والمساعدة في حل المشكلات الروتينية أثناء دورة حياة الاعتماد.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يصدر شهادات اعتماد أو أوراق اعتماد ويحتفظ بسجلات للاعتماد. يحتفظ بمعلومات حول مخططات الاعتماد وتوصيف عام لعملية الاعتماد. يصمم وينشئ ويطور ويطوع ويمتلك أوراق أو شهادات اعتماد. يستجيب لطلبات الحصول على معلومات عامة. يحل ويتخذ إجراءات عند تلقي شكاوى أو ظهور مشكلات.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يوثق التعليمات الموجهة لجميع العاملين المشاركين في عملية الاعتماد تتضمن الاتفاقات القانونية الملزمة مع أي طرف خارجي مشارك في هذه العملية. يحدد المخاطر التي تتهدد الحياد من خلال تحليل أو التخفيف من وطأة أو القضاء على أي تضارب محتمل بين المصالح ينشأ عن أعمال الاعتماد. يطبق إجراءات اعتماد الأفراد للقيام بعملية التدريب ويحدد مزايا الشكاوى وأي إجراءات علاجية مطلوبة.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يحدد مخططات منح الشهادات أو الاعتماد بما في ذلك هيكل المؤسسة وواجباتها ومسؤولياتها واختصاصاتها. يحدد الاختصاص اللازم لأداء مهام الاعتماد. يصمم وينفذ عملية اختيار واعتماد القائم على عملية الفحص أو التقييم. يراقب الأداء والأحكام ويعتمد الإجراءات التصحيحية. يخطط ويوفر المباني والمعدات والموارد الكافية. يوثق السياسات والإجراءات الخاصة بصيانة وإصدار المعلومات بما فيها مراعاة أي اتفاق قانوني للسرية.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يصوغ السياسات والمعايير الخاصة بتنفيذ خطة الاعتماد بما في ذلك الفصل بين الواجبات ومعالجة التحيزات. يصوغ توصيفاً لمدونة القواعد الأخلاقية والممارسات المهنية المطلوبة ويطبقها. يوائم بين مخططات الاعتماد والمعايير والأطر الخارجية ذات الصلة مثل إطار SFIA والممارسات الراسخة بالمجال. يحصل على موافقة مالكي خطة الاعتماد أو جهات الحوكمة.

التدريس TEAC

تدريس وتقييم مناهج في إطار بيئة تعليم منهجية منظمة.

ملاحظات إرشادية:

يركز التدريس على:

«تطوير فهم للمبادئ والمبادئ التي تكمن وراء موضوع بعينه أو مجال معرفي محدد.
«طرق وآليات وممارسة التدريس (تعليمي).»

هذه المهارة عامة ويمكن تطبيقها على تدريس أي من الموضوعات أو مجالات المعرفة، ويتضمن هذا عند الحديث عن إطار «سفيا» ما يلي:

«الموضوعات ومجالات المعرفة التي تدعم أيًا من المهارات الواردة وصفها في إطار «سفيا»
«وتطبيق هذه الموضوعات ومجالات المعرفة على غيرها من المجالات والممارسات.»

في سياق مناهج الحوسبة وتكنولوجيا المعلومات تكون الموضوعات المتناولة عادة:

«المهارات الرقمية الشائعة اللازمة للاستفادة بشكل آمن من والمشاركة في والإسهام في العالم الرقمي لأجل الحياة اليومية والعمل.
«مناح أساسية وأكثر تقدمًا لموضوعات ومجالات معرفية معينة منها التقنيات الناشئة والتطبيقات الجديدة للتقنيات القائمة.
«أفكار التفكير الحاسوبي وتطبيق المفاهيم الحاسوبية على الحياة اليومية وممارسات العمل المهنية.»

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساهم في تقديم النواحي الخاصة بالحوسبة وتكنولوجيا المعلومات في المنهج في سياق تعليمي رسمي. يطبق الممارسات الجيدة في تصميم وتطوير وتقديم محتوى التعلم. يُقِيم أداء الطالب في عدد من الجوانب الخاصة بأحد مجالات المنهج مع تقديم الدعم لتعزيز عملية فهم الطلاب حسب الاقتضاء.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يقوم بتسليم معظم المنهج ويطبق ممارسات جيدة على تعلم عملية تصميم وتطوير وتسليم المحتوى. يملك دراية بالأبحاث التعليمية ذات الصلة والأبحاث الخاصة بالمجال. يُقِيم أداء الطالب على مدار المنهج كله ويقدم التغذية الراجعة والدعم لمساعدة الطلاب على الفهم بصورة أفضل.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يقدم منهجًا. يطبق الممارسة الجيدة المدعومة بالبحوث التعليمية من أجل تصميم وتطوير وتدريس محتوى التعلم. يُقِيم أداء الطالب ويراجع أداء النظراء. يقدم المشورة والعون للطلبة ليتمكنهم من تحقيق أهداف التعلم.

المستوى 5

المستوى الخامس- يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يقود عمليات التدريس والتقييم لأحد المناهج أو أحد مسارات التعلم. ينفذ استراتيجيات التعزيز لعمليات التدريس والتقييم. يراجع الأبحاث والممارسات التعليمية المتصلة بموضوعات واردة بالمنهج. يطبق ممارسة جيدة للتدريس في عملية تصميم وتطوير وتنفيذ محتوى التعلم. يساهم في عملية تطوير وتطبيق ممارسات التدريس المتخصصة التي يحتاج إليها المنهج. يقيم ويراقب منجزات الطلاب ومدى فاعلية أعمال التدريس في المنهج بأكمله. يقدم المشورة بشأن استخدام المناهج التعليمية ومناهج التقييم الملائمة.

المستوى 6

المستوى السادس- يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يقود عمليات التدريس والتقييم والدعم لعدد من المناهج أو مسارات التعلم. يراجع ويقيم الأبحاث والممارسات التعليمية الخاصة بالمناهج بصورة نقدية. يقود ويطور إدخال ممارسات متقدمة أو متخصصة للتدريس. يقود ويدعم الآخرين في عملية تطوير الممارسة الجيدة لتصميم وتطوير وتنفيذ محتوى التعلم. يراقب ويقيم ويرفع تقارير بشأن الأداء الخاص بأعمال التدريس والتقييم التي تقع في نطاق اختصاصهم.

المستوى 7

المستوى السابع- يضع الاستراتيجية، يُلهم، يحشد: السمات الجوهرية للمستوى: يعمل على أعلى مستوى مؤسسي، ويحدد الرؤية والاستراتيجية الشاملة للمؤسسة، ويتحمل المسؤولية عن النجاح الشامل.

يعتمد استراتيجيات التدريس والتقييم والتعزيز لطائفة واسعة من المناهج أو مسارات التعلم. يوجه صياغة وتطبيق ومراقبة عملية التدريس لفي بالمعايير والأطر التنظيمية والمهنية ذات الصلة. يدبر الموارد لفي بالتزامات التدريس الخاصة بالمؤسسة. يراقب ويقيم الأبحاث في المجال والأبحاث التعليمية ذات الصلة لتحديد وإجراء تحسينات على عملية تدريس المناهج.

تشكيل الموضوع SUBF

تحديد مواصفات وتصميم ووضع مناهج في إطار بيئة تعليم منهجية منظمة.

ملاحظات إرشادية:

- يركز تشكيل الموضوع على:
- وضع مناهج لدعم عملية فهم المبادئ والنُهُج والممارسات التي تدعم موضوعات ومجالات معرفية بعينها.
- إدخال تقنيات وآليات ناشئة هامة يجب إعداد الطلاب الحاليين لاستخدامها.
- قد يشمل النطاق مناهج التعليم الرسمي أو مناهج لمجموعات الاختبارات المستقلة.
- هذه المهارة عامة ويمكن تطبيقها على تصميم المنهج وتطوير أي من الموضوعات أو مجالات المعرفة، ويتضمن هذا عند الحديث عن إطار «سفيا» ما يلي:
- الموضوعات ومجالات المعرفة التي تدعم أيًا من المهارات الوارد وصفها في إطار «سفيا»
- تطبيق هذه الموضوعات ومجالات المعرفة على غيرها من المجالات والممارسات.
- في سياق مناهج الحوسبة وتكنولوجيا المعلومات تكون الموضوعات المتناولة عادة:
- المهارات الرقمية الشائعة اللازمة للاستفادة بشكل آمن من والمشاركة في والإسهام في العالم الرقمي لأجل الحياة اليومية والعمل.
- مناح أساسية وأكثر تقدمًا لموضوعات ومجالات معرفية معينة منها التقنيات الناشئة والتطبيقات الجديدة للتقنيات القائمة.
- أفكار التفكير الحاسوبي وتطبيق المفاهيم الحاسوبية على الحياة اليومية وممارسات العمل المهنية.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يشارك في تطوير المنهج من خلال اختيار وتحديد محتوى المنهج أو نُهج التقييم في مجال تخصصي أو أكثر.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يساهم في تحديد مواصفات المناهج وتطويرها وتقييمها في سياق تعليمي أو لأجل كيان مستقل للفحص.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يقود جهود تحديد مواصفات المناهج وتطويرها وتقييمها في سياق تعليمي أو لصالح جهة فحص مستقلة. يساهم في تطوير استراتيجية لتطوير المناهج. ويعمل على ضمان تمثيل البحوث الحالية الخاصة بالمجال في المناهج.

المستوى 7

المستوى السابع - يضع الاستراتيجية، يلهم، يحشد: السمات الجوهرية للمستوى: يعمل على أعلى مستوى مؤسسي، ويحدد الرؤية والاستراتيجية الشاملة للمؤسسة، ويتحمل المسؤولية عن النجاح الشامل.

يعتمد المنهج واستراتيجيات التقييم لطائفة واسعة من المناهج أو مسارات تعلم. يوجه صياغة وتنفيذ ومراقبة المناهج للوفاء بالمعايير والأطر التنظيمية والمهنية. يصوغ استراتيجيات لتطوير المناهج بمرور الوقت ويدخل موضوعات تعليمية وموضوعات خاصة بالمجالات الناشئة في الخطط الخاصة بالمناهج المستقبلية.

التعهد SORC

إدارة أو تقديم المشورة بشأن شراء أو التوسط في عملية شراء منتجات وخدمات

ملاحظات إرشادية:

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- توفير سياسات ومعايير لعملية التوريدات.
- ضمان الامتثال للحوكمة التجارية والتشريعات ومتطلبات أمن المعلومات المتعلقة بالموردين.
- تنفيذ عمليات شراء تتفق مع التشريعات تراعي تماما المشكلات والأولويات لكل من جهة التوريد وجهة التشغيل.
- توضيح الاشتراطات الخاصة بالمنتجات والخدمات.
- تحديد وتقييم واختيار الموردين.
- تقييم العطاءات المقدمة.
- تقديم المشورة بشأن معايير البناء أو الشراء كجزء من مدخلات المصادر الاستراتيجية.
- تقييم وشراء خدمات مدعومة بالسحابة.
- تقييم أداء الموردين.
- إنشاء ومراقبة وإنهاء التعاقدات.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد في إعداد استبيانات التأهيل ودعوات لتقديم العطاءات على أساس دراسات الجدوى. يجمع المعلومات ذات الصلة بالمنافسات. يضع معايير تقييم مفصلة للعطاءات البسيطة. يساعد في تقييم عروض العطاءات.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يعد الاستبيانات الخاصة بسوابق التأهيل والدعوات لتقديم العطاءات على أساس سيناريو العمل الموضوع. يدرك الفرق بين خيارات النظم مفتوحة المصدر والنظم الحصرية (الخاضعة لحقوق الملكية). يستخدم إجراءات وأدوات موحدة لوضع معايير تقييم مفصلة للعطاءات التي تتسم بالتعقيد وتقييم العطاءات المقدمة.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يستعرض ويراجع دراسات الجدوى (المتطلبات والفوائد المحتملة والخيارات) ويحدد مسارات الشراء المناسبة، مستفيداً من معرفته بالسوق في وضع المواصفات وضمان إعداد استبيانات التأهيل المفصلة والدعوات لتقديم العطاءات. يجمع البيانات ويربط بينها لدعم التعاون ويتفاوض على الشروط والأحكام لتعكس حجم الاحتياجات وتشجع على تقديم الأداء الأمثل. يتولى تقييم عروض العطاءات على أساس المواصفات ومعايير التقييم، ويقوم بإعداد وثائق القبول، ويقدم المشورة بشأن العقود واتفاقيات مستوى الخدمة.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يخطط ويدير عمليات الشراء. ويدير عمليات طرح المناقصات والتقييم والشراء. يدرس الموردّين والأسواق، ويعمل بصفة دائمة على تحديث معلوماته لفهم البيئة التجارية بمنظورها الواسع، للاسترشاد بها في وضع وتطوير الاستراتيجيات التجارية وخطط تدبير الموارد. يقدم المشورة بشأن جدوى نماذج التعهيد البديلة، والمشورة حول السياسات والإجراءات الخاصة بطرح المناقصات واختيار الموردّين وعمليات الشراء. يتفاوض مع الشركاء والموردّين المحتملين، ويضع معايير وإجراءات القبول. يصوغ ويبرم العقود.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يقوم بتطوير السياسات والإجراءات الخاصة بأنشطة التوريد والمشتريات. يضع استراتيجيات المشتريات والمعايير والأساليب والعمليات والممارسات الجيدة التي تضمن الامتثال للتشريعات واللوائح ومتطلبات أمن المعلومات. يقود عملية الشراء، من توضيح المتطلبات إلى وضع العقود ومراقبتها وإنهائها. يجري مفاوضات معقدة ويضع معايير للمفاوضات الروتينية. يضمن أن الشروط والأحكام تتوافق مع متطلبات المؤسسة والتشريعات والسياسات الحالية. يحدد الشركاء الخارجيين، ويتعامل مع المهنيين في التخصصات ذات الصلة حسب الاقتضاء.

المستوى 7

المستوى السابع - يضع الاستراتيجية، يلهم، يحشد: السمات الجوهرية للمستوى: يعمل على أعلى مستوى مؤسسي، ويحدد الرؤية والاستراتيجية الشاملة للمؤسسة، ويتحمل المسؤولية عن النجاح الشامل.

يشكل ويقود استراتيجيات التوريد والمشتريات الشاملة للمؤسسة، ويضمن التوافق مع رؤية الأعمال العالمية والأهداف طويلة الأجل. يتحمل المسؤولية الكاملة عن جميع أنشطة التوريد والمشتريات، ويوجه رؤية التوريد للمؤسسة وقرارات الشراء الاستراتيجية. يطور عمليات التوريد وينشرها وقيمتها بشكل مستمر لتتماشى مع ظروف السوق الديناميكية وأهداف المؤسسة. يقود المفاوضات رفيعة المستوى بشأن العقود الرئيسية التي تحدد المؤسسة، ويضع أطر التفاوض والاستراتيجيات التي تؤثر بشكل كبير على موقف المؤسسة في السوق ونجاحها.

إدارة الموردّين SUPP

المواءمة بين الأهداف والأنشطة الخاصة بأداء مورد المؤسسة واستراتيجيات وخطط تدبير الموارد وتكاليف إحداث التوازن المطلوب والكفاءات وجودة الخدمة المقدمة.

ملاحظات إرشادية:

- قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:
 - بناء علاقات عمل قائمة على التعاون والثقة والاتصال المفتوح
 - تشجيع الابتكار المشترك وتحسين الخدمات بالتعاون مع المورد
 - التعاون بشكل استباقي مع المورد لتحقيق المنفعة المتبادلة لحل الحوادث التشغيلية والمشاكل والأداء غير المرضي وغيرها من مصادر الصراع
 - تطبيق مسارات تصعيد واضحة لمناقشة وحل المشكلات.
 - إدارة الأداء والمخاطر مع العديد من الموردّين (الداخليين والخارجيين) باستخدام مجموعة من المقاييس المتفق عليها
 - ضمان الامتثال للتشريعات
 - إدارة الحوكمة التجارية وسلسلة التوريد
 - إدارة المخاطر المتعلقة بعوامل أمان واستمرارية التوريدات
 - دمج ممارسات إدارة الموردّين المصممة خصيصاً للخدمات المستندة إلى السحابة
 - تنفيذ سياسات محددة لاختيار الموردّين وقياس أداء الموردّين.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد في جمع وإعداد تقارير البيانات حول أداء الموردّين. يساعد في التواصل اليومي المعتاد بين المؤسسة والموردّين.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبّق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يكون بمثابة نقطة الاتصال الاعتيادية بين المؤسسة والموردّين. يقدم الدعم في معالجة الحوادث أو المشاكل أو الأداء غير المرضي فيما يتعلق بالموردّين. يجمع ويعد تقارير البيانات حول أداء الموردّين.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يجمع البيانات الخاصة بأداء الموردّين ويتحرى عن المشاكل. يراقب ويعد التقارير حول أداء الموردّين ورضا العملاء والالتزام بالاشتراطات الأمنية ومتطلبات ذكاء الأعمال. يتحقق من اتفاق أداء الموردّين مع الشروط الواردة بالعقد. يتعاون بشكل استباقي مع الموردّين لمعالجة الحوادث أو المشاكل أو الأداء غير المرضي. ينفذ مبادرات وبرامج تحسين الخدمة المتعلقة بإدارة الموردّين.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يدير الموردّين للوفاء بمؤشرات الأداء الرئيسية والمستهدفات المتفق عليها. يدير العلاقات التشغيلية بين الموردّين ويضمن تصعيد الخلافات و النزاعات المحتملة وتسويتها. يجري عمليات تقييم الأداء ويستفيد من بيانات أداء الموردّين لضمان مراقبة أداء الموردّين بشكل كاف ومراجعتهم بانتظام. يستفيد من خبرات الموردّين لدعم وتوجيه خرائط الطريق الخاصة بالتطوير. يدير عملية تنفيذ إجراءات تحسين خدمات الموردّين. يحدد العقبات والفرص عند التفاوض أو إعادة التفاوض على العقود.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يضع السياسات والمعايير والمبادئ التوجيهية المؤسسية لضمان فاعلية إدارة الموردّين عبر سلسلة التوريد المتكاملة بأكملها، ويحدد النهج المستخدم في الاتصالات التجارية وإدارة العلاقات مع الموردّين. يخلق بيئة عمل إيجابية وفعالة مع الموردّين لتحقيق الفائدة المشتركة. يضمن استخدام الموارد والأدوات لإجراء عمليات قياس الأداء. يراجع عملية تحليل الموردّين ويقيّم مدى فاعلية سلسلة التوريدات بالكامل. يدير المخاطر ويضمن جودة الخدمات التي يقدمها الموردون.

المستوى 7

المستوى السابع - يضع الاستراتيجية، يلهم، يحشد: السمات الجوهرية للمستوى: يعمل على أعلى مستوى مؤسسي، ويحدد الرؤية والاستراتيجية الشاملة للمؤسسة، ويتحمل المسؤولية عن النجاح الشامل.

تحديد استراتيجية إدارة الموردّين الشاملة، واعتماد إدارة فعالة وعلاقات تشغيلية على كافة المستويات. قيادة شراكات الموردّين التعاونية. موازنة أداء الموردّين وإدارة العلاقات مع الأهداف التجارية واستراتيجيات التوريد. وضع أطر لحوكمة الموردّين ومراقبة الخدمة. ضمان القيمة التجارية من العقود وتمثيل المؤسسة في النزاعات المهمة مع الموردّين.

إدارة العقود ITCM

إدارة وتشغيل العقود الرسمية، ومعالجة احتياجات الموردين والعملاء في توفير المنتجات والخدمات.

ملاحظات إرشادية:

- قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:
 - الإشراف على العقود من البداية والتفاوض حتى التجديد أو الإنهاء
 - ضمان التواصل والتعاون الفعال مع الفرق الداخلية والموردين والعملاء
 - الحفاظ على التوافق مع القوانين واللوائح والسياسات المؤسسية
 - تقييم أداء العقد مقابل المقاييس المتفق عليها ومؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs)
 - إدارة تغييرات وتعديلات العقود استجابة لاحتياجات العمل المتطورة أو ظروف السوق
 - تقييم وتخفيف المخاطر المرتبطة بالاتفاقيات التعاقدية
 - دمج الاستدامة والاعتبارات الأخلاقية في إدارة العقود
 - استخدام برامج وأدوات إدارة العقود لتحسين الكفاءة والدقة
 - دمج ممارسات إدارة العقود المصممة خصيصاً للخدمات المستندة إلى السحابة.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد في جمع بيانات أداء العقد. ينتج تقارير قياسية عن أداء العقد تحت الإشراف الروتيني.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يعمل كنقطة اتصال روتينية بين المؤسسة والأطراف المقابلة فيما يتعلق بإدارة العقود. يدعم جمع بيانات أداء العقود. ينشئ تقارير قياسية حول أداء العقود.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يحدد المصادر ويقوم بتجميع البيانات الخاصة بأداء العقود (مثل الأسعار وتكاليف سلسلة التوريد)، ويقوم بمراقبة الأداء وفقاً لمؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs). يحدد الأداء المنخفض ويرفع التقارير عنه ويطور الفرص للتحسين. يراقب الامتثال للشروط والأحكام ويتخذ الخطوات المناسبة لمعالجة عدم الامتثال لها. يبادر على نحو استباقي إلى إدارة آليات المخاطرة والمكافأة في العقد. يراقب التقدم في تحقيق أهداف العمل المحددة في دراسة الجدوى. يحدد المواضع التي تتطلب إجراء تغييرات، ويخطط للتغييرات أو التعديلات. يعمل بالتشاور مع أصحاب المصلحة على ضمان تنفيذ أساليب (بروتوكولات) إدارة التغيير.

المستوى 5

المستوى الخامس- يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يشرف على ويقيس مدى استيفاء الالتزامات التعاقدية. يستخدم مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لمراقبة وتسجيل الملاحظات على الأداء وتحديد الفرص للتحسين المستمر. يطور استراتيجيات لمعالجة حالات القصور في الأداء وعدم الامتثال، بما في ذلك تطبيق شروط العقد. يحدد المواضيع التي تتطلب إجراء تغييرات، ويقوم بتقييم أثرها، ويقدم المشورة لأصحاب المصلحة حول الآثار والعواقب. يتفاوض على التغييرات ويسعى للحصول على الاعتماد المناسب. يدعم بنشاط ويتفاعل مع الخبراء وأصحاب المصلحة لضمان تحديد التحسينات المستمرة من خلال عمليات المراجعة وقياس الأداء. يقوم بتطوير وتنفيذ أساليب (بروتوكولات) إدارة التغيير.

المستوى 6

المستوى السادس- يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

التفاوض وحل القضايا التعاقدية، بما في ذلك الفشل في الوفاء بالالتزامات التعاقدية. تعزيز عمليات التحكم في التغيير وقيادة مفاوضات التغيير عند الضرورة. دعم برامج التحسين المستمر، وتطوير الاستراتيجيات والحوافز بشكل مشترك لتعزيز الأداء. إجراء تقييمات مالية شاملة. ضمان العناية الواجبة والتدقيق القانوني لدعم جميع عمليات الشراء، والتأكيد على تقييم المخاطر والامتثال في المشاركات التعاقدية. ضمان توثيق الدروس المستفادة من المراجعات والترويج لها لجميع أصحاب المصلحة. قيادة تطوير وتطبيق ممارسات إدارة العقود الفعالة ضمن مجال أو فئة عمل محددة.

المستوى 7

المستوى السابع- يضع الاستراتيجية، يلهم، يحشد: السمات الجوهرية للمستوى: يعمل على أعلى مستوى مؤسسي، ويحدد الرؤية والاستراتيجية الشاملة للمؤسسة، ويتحمل المسؤولية عن النجاح الشامل.

يقود التوجيه الاستراتيجي والحوكمة لعمليات إدارة العقود في جميع أنحاء المؤسسة. يقدم المشورة للقيادة التنفيذية بشأن مخاطر واستراتيجيات إدارة العقود. ينفذ استراتيجيات إدارة العقود بما يتماشى مع أهداف المؤسسة وديناميكيات السوق، بما في ذلك الإشراف على العقود المهمة والمخاطر القانونية المرتبطة بها. يعمل كنقطة تصعيد للنزاعات الكبرى. يعزز التميز التشغيلي في إدارة العقود، ويقود تحسينات وابتكارات عقود سلسلة التوريد. ينشئ شراكات استراتيجية، ويوفق بين أهداف المؤسسة والموردين. يمثل المؤسسة في المفاوضات الرئيسية، ويضمن نتائج استراتيجية ومتوافقة.

إدارة العلاقة مع أصحاب المصلحة RLMT

تحليل وإدارة علاقات أصحاب المصلحة والتأثير عليها بشكل منهجي لتحقيق نتائج مفيدة للطرفين من خلال المشاركة المنظمة.

ملاحظات إرشادية:

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- تحديد أصحاب المصلحة وتحليل العلاقات
- الموافقة على النتائج التي تحقق الفائدة المشتركة
- إدارة ومراقبة وتحسين العلاقات مع أصحاب المصلحة
- اتخاذ قرار بتطبيق نهج إدارة العلاقات- بما في ذلك الأدوار والمسؤوليات والحوكمة والسياسات والعمليات والأدوات وآليات الدعم.
- ضمان الالتزام بالتدابير المحددة عبر التشاور ودراسة الآثار.
- الجمع بين قنوات الاتصال الرسمية وغير الرسمية لتحقيق النتيجة المرجوة
- الإدارة التشغيلية للعلاقات والاتصالات بأصحاب المصلحة.

تتركز هذه المهارة على أسلوب منهجي مخطط. لا تهدف هذه المهارة إلى الاتصال العام وتطوير علاقات العمل المثمرة. يرد ذكر هذه العوامل في السمات العامة ومستويات المسؤولية في إطار «سفيا»

المستوى 4

المستوى الرابع- يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يعالج المشاكل والإشكاليات، وإدارة القرارات، والإجراءات التصحيحية، والدروس المستفادة، وعمليات جمع ونشر المعلومات ذات الصلة. ينفذ خطط الاتصالات/ المشاركة الخاصة بأصحاب المصلحة. يجمع التغذية الراجعة من العملاء وأصحاب المصلحة ويستخدمها للمساعدة في قياس مدى فاعلية إدارة أصحاب المصلحة. يساعد في تطوير وتعزيز العلاقات بين العملاء وأصحاب المصلحة.

المستوى 5

المستوى الخامس- يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يقف على الاحتياجات الخاصة بالاتصالات والعلاقات بين مجموعات أصحاب المصلحة. يترجم الاستراتيجيات الخاصة بالاتصالات/ مشاركة أصحاب المصلحة إلى أنشطة وأعمال محددة قابلة للتسليم. يعمل على تيسير التواصل والنقاش المفتوحين بين أصحاب المصلحة، ويكون جهة الاتصال الوحيدة عبر تطوير ووضع وتنفيذ استراتيجيات وخطط لإشراك أصحاب المصلحة. يقدم تغذية راجعة مستنيرة لتقييم وتعزيز عملية الفهم. يُسهل عمليات اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل. يجمع وينشر المعلومات الفنية والمعلومات الخاصة بالعمل.

المستوى 6

المستوى السادس- يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يقود تطوير استراتيجيات وخطط إدارة أصحاب المصلحة الشاملة. ينشئ ويبني علاقات استراتيجية طويلة الأمد مع أصحاب المصلحة الرئيسيين لدعم تقديم الخدمات ومبادرات التغيير. يعمل كنقطة اتصال رئيسية، ويضمن التواصل الفعال والتوافق. يتفاوض ويضمن أن الاتفاقيات تلبي احتياجات أصحاب المصلحة. يشرف على مراقبة علاقات أصحاب المصلحة، والتقاط الدروس المستفادة وتقديم الملاحظات. يقود المبادرات لتعزيز التواصل والعلاقات، وتعزيز التعاون والتفاهم بين جميع الأطراف.

المستوى 7

المستوى السابع- يضع الاستراتيجية، يلهم، يحشد: السمات الجوهرية للمستوى: يعمل على أعلى مستوى مؤسسي، ويحدد الرؤية والاستراتيجية الشاملة للمؤسسة، ويتحمل المسؤولية عن النجاح الشامل.

يحدد النهج الاستراتيجي لفهم أهداف ومتطلبات أصحاب المصلحة. يعمل مع جميع الجهات المعنية لتحديد أصحاب المصلحة وبناء علاقات فعالة. يضع ويعزز الرؤية العامة الخاصة بكيفية تلبية أهداف أصحاب المصلحة ويحدد الأدوار المؤسسية ومدى اتساقها. يدير بفاعلية العلاقات مع كبار أصحاب المصلحة ويمثل نقطة التصعيد الأخيرة في عملية حل المشكلات.

دعم خدمة العملاء CSMG

إدارة وتشغيل خدمة العملاء أو أعمال الخدمات المكتبية.

ملاحظات إرشادية:

يمكن إدارة وتقديم دعم خدمة العملاء عبر مجموعة متنوعة من البيئات، مثل مراكز الاتصال المادية، والفرق الموزعة أو الافتراضية، ومن خلال أنظمة آلية مثل برامج الدردشة الآلية أو بوابات الخدمة الذاتية. ويمكن تطبيق هذه الوظائف في أي سياق يتعامل مع العملاء، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر مراكز الاتصال ومكاتب الخدمة وقنوات التفاعل الرقمي مع العملاء.

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- إدارة الوظائف والفرق الخاصة بخدمة العملاء
- العمل كنقطة اتصال للعملاء والزبائن
- الرد على الاستفسارات والقضايا
- معالجة طلبات الحصول على المعلومات أو المساعدة
- إدارة الوصول إلى المنتجات أو الخدمات أو الأنظمة
- معالجة وتلبية طلبات الخدمة
- الحفاظ على رضا العملاء.

المستوى 1

المستوى الأول - يتابع: السمات الجوهرية للمستوى: أداء المهام الروتينية تحت إشراف دقيق، واتباع التعليمات، وطلب التوجيه لإكمال العمل، وتعلم المهارات والمعارف الأساسية وتطبيقها.

يستقبل ويتعامل مع استفسارات وطلبات العملاء الروتينية، وفقاً للإجراءات المعمول بها. يسجل تفاعلات العملاء بدقة ويحتفظ بالسجلات ذات الصلة. يرفع القضايا المعقدة إلى أعضاء الفريق أو الأقسام المناسبة.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

الرد على طلبات خدمة العملاء الشائعة، وتوفير المعلومات لتمكين التنفيذ أو الحل. تخصيص المكالمات أو الطلبات أو المشكلات غير المحلولة للوظائف المناسبة. المساهمة في صيانة قواعد المعرفة والوثائق الخاصة بخدمة العملاء. المساعدة في مراقبة مقاييس رضا العملاء.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يعمل كنقطة اتصال روتينية للعملاء، ويتعامل مع مجموعة واسعة من الاستفسارات وطلبات الخدمة. يقوم بالتحقيق الأولي وتشخيص مشاكل العملاء، وحلها حيثما أمكن أو تصعيدها حسب الحاجة. يساهم في تطوير معايير الخدمة والإجراءات. يساعد في تحليل بيانات أداء الخدمة وتحديد مجالات التحسين.

المستوى 4

المستوى الرابع- يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يراقب تقديم الخدمة عبر قنوات متعددة ويحلل بيانات الأداء. يساهم في تطوير وتنفيذ معايير وإجراءات الخدمة. يقدم التوجيه الفني والإجرائي لأعضاء الفريق. يحدد الاتجاهات في استفسارات العملاء وقضايا الخدمة، ويوصي بتحسينات العملية. يتعاون مع الإدارات الأخرى لتحسين تجربة العملاء بشكل عام.

المستوى 5

المستوى الخامس- يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يدير العمليات اليومية لوظيفة خدمة العملاء، بما في ذلك تخطيط الموارد وتخصيص العمل. يطور وينفذ معايير الخدمة والسياسات والإجراءات. يحلل مقاييس الخدمة وردود أفعال العملاء لدفع مبادرات التحسين المستمر. يضمن أن دليل الخدمة شامل وحديث ومتوافق مع أهداف المؤسسة. يطور الأساليب لتعزيز رضا العملاء.

المستوى 6

المستوى السادس- يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يشكل الاتجاه الاستراتيجي لخدمة العملاء في جميع أنحاء المؤسسة. يحدد قنوات الخدمة ومستويات الخدمة والمعايير وعملية المراقبة لموظفي خدمة العملاء أو مكتب الخدمة. يدعم ثقافة الخدمة الضرورية لتحقيق النتائج المؤسسية. يقود تطوير وتنفيذ الأطر المؤسسية للشكاوى ومعايير الخدمة والاتفاقيات التشغيلية. يتحمل مسؤولية استمرارية الأعمال والامتثال القانوني والتنظيمي والتعاقد.

إدارة الأعمال ADMN

إدارة وتقديم خدمات ومهام إدارية لتمكين الأفراد والفرق والمؤسسات من النجاح في تحقيق أهدافهم.

ملاحظات إرشادية:

يختلف تطبيق هذه المهارة بشكل كبير حسب الدور وسياق المؤسسة. قد تشمل مهام إدارة الأعمال ما يلي: إدارة الاتصالات، وتنظيم المعلومات، والجدولة والتنسيق مع أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين باستخدام أدوات ومنصات رقمية مختلفة. تركز مهام إدارة الأعمال على مستوى الإدارة على التخطيط وإدارة وتنسيق أنشطة الأفراد والفرق لتمكينهم من تحقيق أهدافهم بكفاءة وفعالية.

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- إدارة التقويمات وجدولة الاجتماعات
- تنظيم وصيانة أنظمة الملفات (المادية والرقمية)
- إعداد التقارير والعروض التقديمية والمراسلات
- تنسيق ترتيبات السفر وإدارة النفقات
- إدارة اللوازم والمعدات المكتبية
- تسهيل الاتصالات الداخلية والخارجية
- دعم أنشطة إدارة المشاريع
- المساعدة في إعداد الميزانية ومراقبتها
- تنفيذ وصيانة العمليات والإجراءات الإدارية.

المستوى 1

المستوى الأول - يتابع: السمات الجوهرية للمستوى: أداء المهام الروتينية تحت إشراف دقيق، واتباع التعليمات، وطلب التوجيه لإكمال العمل، وتعلم المهارات والمعارف الأساسية وتطبيقها.

يؤدي المهام الإدارية الروتينية في بيئة منظمة. يتبع إجراءات واضحة. يستخدم برامج ومعدات مكتبية شائعة. ينظم المعلومات ويحافظ عليها وفقاً للإجراءات المتفق عليها. يساعد في أنشطة التنسيق الأساسية.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يساعد في المهام الإدارية لفرق ما. يحافظ على أنظمة تنظيم المعلومات والمستندات. ينسق أنشطة الفريق ويعمل كنقطة اتصال للاتصالات الداخلية والخارجية. يستخدم الأدوات والمنصات الرقمية ذات الصلة.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يوفر وظيفة الدعم الإداري للفرق والاجتماعات. يشارك بنشاط في مناقشات الفريق. يقوم بإعداد وصيانة أنظمة تنظيم المعلومات والمستندات. يقوم بإعداد التقارير وتوزيعها. يقدم إرشادات حول البرمجيات الإدارية والإجراءات والعمليات والأدوات والآليات.

المستوى 4

المستوى الرابع- يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يساعد الفرق والمديرين لضمان حصولهم على المعلومات والموارد اللازمة لدعم العمليات الجارية. يساعد في التخطيط للاجتماعات. يتولى الاتصالات والتنظيم بين الوظائف. يقوم بإعداد وتقديم إرشادات مفصلة حول البرمجيات والإجراءات والعمليات والأدوات والآليات الخاصة بالإدارة وإنتاجية مكان العمل. يساهم في تطوير وصيانة السياسات والإجراءات والوثائق المؤسسية.

المستوى 5

المستوى الخامس- يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يدير عملية تقديم خدمات إدارة الأعمال. يدير ويحدد أولويات الجداول الزمنية واتصالات كبار المديرين وفرق القيادة لضمان الاستخدام الفعال للوقت والموارد. يتعامل مع المعلومات الحساسة والسرية. يضمن حصول المديرين على المعلومات والموارد اللازمة لدعم العمليات الجارية والتغييرات التي يتم إدخالها على العمليات.

المستوى 6

المستوى السادس- يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يقود وينسق المبادرات الاستراتيجية التي تعمل عبر الحدود الإدارية أو الوظيفية. يصمم ويخطط وينسق الاجتماعات والأحداث رفيعة المستوى، ويضمن التوافق مع الأهداف الاستراتيجية والنتائج المرجوة. يقدم التوجيه ويتلقى تحديثات التقدم من أعضاء الفريق التنفيذي. يجتمع بشكل جماعي أو فردي مع أعضاء فريق إدارة القيادة لمتابعة نقاط العمل والقضايا والمخاطر. يقدم تقارير عن التقدم المحرز ويحل المشكلات. يدير القضايا والمعلومات شديدة الحساسية والسرية.

إدارة العطاءات/العروض BIDM

إدارة إعداد وتقديم العطاءات والعروض الخاصة بالعقود والمنح والمشاريع أو الخدمات.

ملاحظات إرشادية:

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- تقييم المتطلبات والشروط واحتياجات العملاء ذات الصلة بالعروض أو العطاء المقدم
- تطوير وتنفيذ استراتيجيات العطاءات والعروض بما في ذلك تحديد المواقع التنافسية
- قيادة فرق متعددة التخصصات في صياغة مستندات عروض مفصلة وعالية الجودة ومقنعة
- إدارة فرق العطاءات والعروض، وإدارة الموارد والمخاطر والإشكاليات على مدار دورة حياة العرض
- الإشراف على الامتثال للمتطلبات القانونية ومتطلبات إمكانية الوصول ومتطلبات العملاء والمتطلبات المؤسسية
- تنسيق مشاركة أصحاب المصلحة، والتواصل معهم، ومراجعة العروض، والموافقة عليها
- الدعوة إلى ممارسات فعالة وأساليب مبتكرة في وضع العروض
- التفاوض وإتمام الصفقات مع العملاء وأصحاب المصلحة.

تتطلب هذه المهارة على سياقات متنوعة، مثل المؤسسات التجارية التي تتنافس على العقود والكيانات التابعة للقطاع العام التي تسعى للحصول على التمويل. وفي البيئات التجارية، تؤكد على الموقف التنافسي واستراتيجيات السوق. وفي القطاع العام، تركز على التوافق مع أهداف السياسة وإظهار القيمة العامة، وتتسم الأنشطة الأساسية بالاتساق عبر مختلف البيئات.

المستوى 3

المستوى الثالث- يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يُعد تطوير العروض من خلال المشاركة في تحليل المستندات والمراجعة الداخلية. يفهم ويحلل المستندات الخاصة بالعطاءات والاشتراطات، يجهز مسودات الاستجابة الأولية التي تتوافق مع قدرات المؤسسة واحتياجات أصحاب المصلحة. يتواصل مع أصحاب المصلحة الداخليين لجمع المعلومات الضرورية وتوضيح اشتراطات العرض. يعمل على تلبية الاستجابات على العرض لمعايير الامتثال الأساسية وتتوافق مع الاشتراطات المحددة والقدرات المؤسسية.

المستوى 4

المستوى الرابع- يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يقود عملية إنشاء العروض الصغيرة ومتوسطة الحجم، مع دمج التحليل الفني والسياق الأوسع بها. ينسق جهود الفريق، وينشئ هيكل العرض ويعالج الجوانب المالية بما في ذلك استراتيجيات الميزانية والتسعير. يحدد ويدير مخاطر العرض، ويضمن الامتثال في الوقت المناسب لتوقعات أصحاب المصلحة. يتواصل مع أصحاب المصلحة ويشكل هيكل العرض ومحتواه بناءً على مناقشات وملاحظات متعمقة.

المستوى 5

المستوى الخامس- يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يقود صياغة وتنفيذ العروض المهمة، ويدير العملية بدءاً من التقييم الأولي وحتى التقديم النهائي. يشرف على العروض المهمة، ويوفق بينها وبين الاستراتيجيات المؤسسية ويدير العملية من البداية حتى التقديم. يتعاون مع أصحاب المصلحة رفيعي المستوى، ويتفاوض مع أصحاب المصلحة الرئيسيين ويضمن شراكات مفيدة. كما يصقل ويحسن عملية وضع العروض لتحقيق الكفاءة والفعالية.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يدير مبادرات العروض الرئيسية، ويضع استراتيجيات المشاركة، ويعزز التميز في ممارسات تقديم العروض في جميع أنحاء المؤسسة. يؤثر على سياسات واستراتيجيات المؤسسة في إدارة العروض، ووضع المعايير والتوقعات.

البيع SALE

البحث عن العملاء المحتملين والعمل معهم لتحديد احتياجاتهم والتأثير على قرارات الشراء الخاصة بهم وتعزيز فرص العمل المستقبلية معهم.

ملاحظات إرشادية:

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- تحديد وتأهيل واستكشاف قيادات المبيعات من خلال القنوات المناسبة
- تطوير اهتمام العملاء من خلال بناء علاقة جيدة وفهم الاحتياجات واقتراح الحلول
- إعداد وتنفيذ ومراقبة مبيعات المنتجات أو الخدمات في الأسواق الخارجية أو الداخلية
- إجراء تحليل القيمة، وتقديم العروض التقديمية، والتفاوض على الشروط لإتمام المبيعات
- التعاون مع فرق إدارة العطاءات/ العروض لدعم جهود المبيعات
- إدارة العلاقات وتمييزها مع العملاء الحاليين، بما في ذلك تحديد فرص البيع الإضافي والبيع المتبادل
- إجراء مراجعات منتظمة للحسابات وتقييم الاحتياجات لضمان رضا العملاء المستمر.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

تحديد العملاء المحتملين الجدد وإبلاغ مدير المبيعات بهم. الرد على عملاء محتملين محددين. المساعدة في الحفاظ على العلاقات مع العملاء الحاليين وتحديد الفرص المحتملة للمبيعات أو الخدمات الإضافية. تطبيق المعايير والأدوات المتفق عليها لأداء مهام المبيعات البسيطة أو دعم عمليات المبيعات المعقدة. مراقبة وإعداد التقارير عن حصة المبيعات المعينة والأداء ورضا العملاء وذكاء السوق والمنافسين.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

تحديد وتأهيل العملاء المحتملين الجدد بهدف تطوير خط أنابيب من الفرص المحتملة. إدارة العملاء المحتملين الحاليين. جمع المعلومات واستخدامها لتحقيق أهداف المبيعات. فهم العملاء واحتياجاتهم، وتطوير وتعزيز علاقات العملاء قبل وأثناء وبعد إبرام الاتفاقيات/العقود. تحديد فرص البيع الإضافي والبيع المتبادل داخل قاعدة العملاء الحالية.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يصمم وينفذ استراتيجيات المبيعات ويعمل مع الإدارة العليا لتنفيذ خطط المبيعات. يطور ويحافظ على علاقات فعالة مع العملاء على المستويات التنفيذية ويوئل عملاء المبيعات الجدد. يتعاون مع فرق العطاءات لمواءمة استراتيجيات المبيعات. يوافق على العقود ويوقعها. يحافظ على اتصال العملاء أثناء وبعد البيع لمنع المشكلات وتحديد الفرص. يطور استراتيجيات لنمو الحسابات والاحتفاظ بها. ينفذ المبادرات لضمان القيمة والولاء على المدى الطويل. يخطط ويراقب ويتحكم في فرق المبيعات. يساهم في تطوير فرق المبيعات وتطوير المنتجات / الخدمات.

المستوى 6

المستوى السادس - ببادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يشرف على أنشطة المبيعات في المؤسسة لتتماشى مع أهداف العمل. يوافق على عروض المبيعات والأهداف. يطور سياسة المبيعات والاستراتيجية، ويساهم في استراتيجية التسويق. يعمل مع إدارة العطاءات لضمان تمثيل استراتيجيات المبيعات بشكل فعال في العروض الرئيسية. يتفاوض مع كبار ممثلي العملاء بشأن القضايا الفنية والعقدية. يوافق على العقود ويوقعها. يتعاون في تطوير الخدمات والمنتجات والأنظمة والعقود لتلبية احتياجات العملاء في المستقبل. ينفذ استراتيجيات لقيمة العميل مدى الحياة والشراكات. يشرف على برامج إدارة الحسابات الرئيسية.

دعم المبيعات SSUP

تقديم المشورة والدعم للعاملين في المبيعات والعملاء والشركاء في البيع.

ملاحظات إرشادية:

يمكن أن توكل مهمة دعم المبيعات لعدد من الأدوار مثل- على سبيل المثال لا الحصر- فريق المبيعات ومدوبي المبيعات ووسطاء البيع/ الموزعين والعملاء الحاليين أو المرتقبين. تتطوي المهارة على تقديم المشورة والمساعدة التقنية إما دعماً لتنمية العملاء أو أحد أنشطة البيع أو للوفاء بأحد الالتزامات الخاصة بالمبيعات.

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

• توفير المعلومات الفنية حول المنتجات والخدمات

• المساعدة في إعداد عروض المبيعات والعروض التقديمية

• إجراء عروض توضيحية للمنتج

• الرد على استفسارات العملاء وتقديم الحلول

• دعم فريق المبيعات في فهم متطلبات العملاء

• التعاون مع الإدارات الأخرى لحل مشاكل العملاء

• صيانة أنظمة إدارة علاقات العملاء (CRM)

• المساعدة في دعم ما بعد البيع وإشراك العملاء.

المستوى 1

المستوى الأول - يتابع: السمات الجوهرية للمستوى: أداء المهام الروتينية تحت إشراف دقيق، واتباع التعليمات، وطلب التوجيه لإكمال العمل، وتعلم المهارات والمعارف الأساسية وتطبيقها.

يتواصل بشكل فعال مع العملاء لتقديم معلومات أساسية حول المنتجات والخدمات. يطلب المساعدة من الزملاء لحل استفسارات وشكاوى خدمة العملاء الأكثر تعقيداً. يستخدم أنظمة دعم المبيعات لاسترجاع البيانات وإدخالها.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

يتواصل بفاعلية مع العملاء عن طريق الهاتف وشخصياً. يساعد في تقديم الخدمة للعملاء، بما في ذلك المشورة الفنية والتوجيه بشأن الاستخدام الناجح للمنتجات والخدمات. يساعد في ابتكار حلول لاحتياجات ومتطلبات العملاء وحل المشاكل المباشرة.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يساعد العملاء على إيضاح احتياجاتهم ومتطلباتهم؛ يوثق الاستنتاجات التي تم التوصل إليها، ويساهم في إعداد ودعم العطاءات وعروض المبيعات. يقدم الخدمة للعملاء، بما في ذلك المشورة الفنية والتوجيه بشأن الاستخدام الناجح للمنتجات والخدمات المعقدة.

المستوى 4

المستوى الرابع- يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يعمل بشكل وثيق مع فريق المبيعات لمساعدة العملاء المحتملين لتوضيح احتياجاتهم ومتطلباتهم؛ ويبتكر الحلول ويقمّم جدواها وقابليتها للتطبيق. يوضح الجدوى الفنية باستخدام النماذج المادية أو نماذج المحاكاة. يحل المشكلات التقنية ويضع تقديرات للتكلفة والمخاطر وخطط أولية للمشاريع لتسترشد بها عروض المبيعات.

المستوى 5

المستوى الخامس- يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يعمل بشكل وثيق مع فريق المبيعات لضمان مساعدة العملاء وتقديم المشورة لهم بشكل سليم. يضمن وضع تقديرات موثوقة للتكاليف والجهد والمخاطر وإعداد خطط للمشاريع. يدير جميع أنشطة دعم المبيعات، مع تحمل المسؤولية الكاملة عن المحتوى الفني لعروض العطاءات وعروض المبيعات. يضع المقاييس لتوفير بيانات حول الأداء ويساعد على التحسين المستمر لأنشطة دعم المبيعات.

المستوى 6

المستوى السادس- يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يقود أنشطة خدمة العملاء المتعلقة بالمبيعات في المؤسسة للتأكد من أنها تتماشى مع أهداف الشركة وسياساتها. يوافق على العروض ويبدأ تنفيذ أنشطة التطوير في خدمات العملاء والأنظمة.

إدارة التسويق MKTG

تطوير وتنفيذ وإدارة استراتيجيات وخطط التسويق لتحقيق الأهداف المؤسسية ودفع نمو الأعمال.

ملاحظات إرشادية:

- قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:
 - تحديد استراتيجية التسويق والأهداف والعملاء المستهدفين
 - إنشاء وتنفيذ خطط التسويق الشاملة
 - إدارة ميزانيات التسويق وإدارة الموارد
 - موازنة أنشطة التسويق مع أهداف العمل
 - قياس وتحليل فعالية التسويق والعائد على الاستثمار (ROI)
 - دعم مبادرات تطوير الأعمال والنمو
 - تقييم وتحسين الأنشطة التسويقية
 - تطوير حلول إبداعية للتحديات التي تواجه العلامة التجارية والأعمال
 - تكييف الاستراتيجيات بناءً على رؤى السوق وبيانات الأداء
 - التعاون مع أصحاب المصلحة لتوجيه الاستراتيجيات وتنفيذها.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يساهم في تطوير وتنفيذ خطط التسويق. يطبق الممارسات الجيدة المعترف بها لتحليل فعالية التسويق والعائد على الاستثمار. يساعد في تحديد العملاء المستهدفين وتحديد موقع العلامة التجارية. ينفذ حلولاً للتحديات التسويقية ضمن المبادئ التوجيهية المعمول بها. يتعاون مع أعضاء الفريق لتنفيذ الأنشطة التسويقية.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يطور ويدير خطط تسويق شاملة تتماشى مع أهداف العمل. ينفذ استراتيجيات لتعظيم فعالية التسويق بالنظر إلى الأهداف المؤسسية. يقود تعريف العملاء المستهدفين وتحديد موقع العلامة التجارية. يحلل البيانات المعقدة لإبلاغ قرارات التسويق. يبتكر حلولاً مبتكرة لتحديات التسويق. ينسق مع الفرق الأخرى لتنفيذ مناهج التسويق المتكاملة.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساهمة في المجالات الرئيسية.

يحدد ويشرف على تنفيذ استراتيجيات التسويق لتحقيق الأهداف المؤسسية. يضمن موازنة خطط التسويق مع أهداف العمل ورؤى السوق. يقيم ويحسن فعالية التسويق وتخصيص الميزانية لتحقيق النتائج. يحدد ويعالج احتياجات القدرة التسويقية الحالية والمستقبلية. يتعاون مع كبار القادة لدمج استراتيجيات التسويق مع رؤية المؤسسة.

المستوى 7

المستوى السابع- بضع الاستراتيجية، يلهم، يحشد: السمات الجوهرية للمستوى: يعمل على أعلى مستوى مؤسسي، ويحدد الرؤية والاستراتيجية الشاملة للمؤسسة، ويتحمل المسؤولية عن النجاح الشامل.

يقود عملية إنشاء استراتيجيات تسويقية طويلة الأجل تتماشى مع رؤية المؤسسة. يوجه وظيفة التسويق، ويضمن تكامل خطط التسويق مع أهداف العمل. يشرف على تقييم وتحسين أنشطة التسويق، وضمان أقصى قدر من التأثير والكفاءة. يقدم المشورة الاستراتيجية للقيادة العليا بشأن اتجاهات وفرص التسويق. يعزز ثقافة الإبداع والتحسين المستمر داخل فريق التسويق. يضمن أن تتكيف وظيفة التسويق مع ظروف السوق المتغيرة واحتياجات العمل.

أبحاث السوق MRCH

جمع وتحليل وتفسير البيانات حول الأسواق والعملاء والمنافسين لإبلاغ قرارات الأعمال والاستراتيجيات.

ملاحظات إرشادية:

يتضمن بحث السوق جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها بشكل منهجي من مصادر مختلفة لفهم اتجاهات السوق واحتياجات العملاء وتفضيلاتهم والمنافسة. تنطبق هذه المهارة على كل من أساليب البحث النوعية والكمية.

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- تصميم وإجراء دراسات أبحاث السوق باستخدام الاستطلاعات ومجموعات التركيز والمقابلات وغيرها من الأساليب
- تحليل بيانات السوق لتحديد الاتجاهات والفرص والتحديات
- تقسيم الأسواق وتحديد العملاء المستهدفين بناءً على نتائج البحث
- مراقبة أنشطة المنافسين وتحليل استراتيجياتهم وأدائهم
- توصيل نتائج البحوث والتوصيات إلى أصحاب المصلحة لإعلام عملية صنع القرار وتطوير الاستراتيجية.

المستوى 3

المستوى الثالث- يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يساعد في تصميم وتنفيذ دراسات أبحاث السوق. يجمع البيانات ويحللها باستخدام الأساليب والأدوات القياسية. يساهم في إعداد التقارير والعروض التقديمية البحثية.

المستوى 4

المستوى الرابع- يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

تصميم وإجراء دراسات أبحاث السوق بشكل مستقل. تحليل بيانات السوق لتحديد الاتجاهات والفرص والتحديات. تقسيم الأسواق وتحديد العملاء المستهدفين بناءً على نتائج البحث. إعداد تقارير الأبحاث والعروض التقديمية لتوصيل النتائج والتوصيات.

المستوى 5

المستوى الخامس- يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يقود تصميم وتنفيذ دراسات أبحاث السوق المعقدة. يحلل ويلخص بيانات السوق من مصادر متعددة لتوليد الأفكار والتوصيات. يقدم نتائج البحث والتوصيات الاستراتيجية لأصحاب المصلحة. يقدم المشورة لأصحاب المصلحة بشأن آثار نتائج البحث على استراتيجية الأعمال واتخاذ القرار. يساهم في تطوير أساليب ومعايير أبحاث السوق المؤسسية.

المستوى 6

المستوى السادس- يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يحدد الاتجاه العام والاستراتيجية لأبحاث السوق في المؤسسة. يطور السياسات المؤسسية والمعايير والمبادئ التوجيهية لأبحاث السوق. يضمن أن تكون قدرات وموارد أبحاث السوق متوافقة مع احتياجات وأهداف العمل. ينقل رؤى السوق رفيعة المستوى والآثار الاستراتيجية إلى القيادة العليا وأصحاب المصلحة. يتعاون مع الشركاء الداخليين والخارجيين للتأثير على استراتيجية المؤسسة ودفع الاستخدام الفعال لأبحاث السوق في صنع القرار وتطوير الاستراتيجية.

إدارة العلامة التجارية BRMG

إدارة استراتيجية العلامة التجارية لإنشاء وتعزيز هوية العلامة التجارية وقيمتها بما يتماشى مع الأهداف المؤسسية.

ملاحظات إرشادية:

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- إجراء أبحاث وتحليلات حول العلامة التجارية لإعلام تطوير استراتيجية العلامة التجارية
- تحديد وضع العلامة التجارية والقيم والشخصية وعرض القيمة
- إنشاء وإدارة عناصر هوية العلامة التجارية، مثل الشعارات ولوحات الألوان والطباعة
- تطوير إرشادات العلامة التجارية وضمان التطبيق المتسق عبر جميع نقاط الاتصال
- إدارة المحافظ والبنى الهندسية والمنتجات الجديدة الخاصة بالعلامة التجارية
- مراقبة وتحليل مقاييس أداء العلامة التجارية وتصورات المستهلكين
- التعاون مع أصحاب المصلحة الداخليين لمواءمة استراتيجية العلامة التجارية مع الأهداف التجارية الشاملة
- الشراكة مع الوكالات الخارجية والموردين لتنفيذ مبادرات وحملات العلامة التجارية
- استخدام استراتيجيات إبداعية لتميز العلامة التجارية وتحقيق النجاح التجاري
- حماية وتعزيز قيمة العلامة التجارية للمساهمة في النتائج التجارية الشاملة
- تحسين استراتيجية العلامة التجارية وتكييفها بشكل مستمر بناءً على اتجاهات ورؤى السوق.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يساهم في تطوير وتنفيذ عناصر وإرشادات هوية العلامة التجارية. يدعم أبحاث وتحليل العلامة التجارية. يضمن التطبيق المتسق لمعايير العلامة التجارية عبر المشاريع المخصصة. يراقب مقاييس أداء العلامة التجارية ويقدم تقارير عن النتائج الرئيسية.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يقود تطوير وتنفيذ استراتيجيات وخطط العلامة التجارية. يحدد وضع العلامة التجارية وقيمتها ومقترح القيمة. يطبق مبادئ بنية العلامة التجارية لإدارة محفظة العلامة التجارية. يجري تحليلاً متعمقاً لأداء العلامة التجارية ويقدم توصيات استراتيجية. يستخدم الأساليب الإبداعية لتميز العلامة التجارية. يتعاون مع أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين لمواءمة مبادرات العلامة التجارية مع أهداف العمل.

المستوى 6

المستوى السادس - يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يحدد رؤية العلامة التجارية الشاملة والاستراتيجية والحوكمة للمؤسسة. يشرف على أبحاث العلامة التجارية وتحليلها والتخطيط الاستراتيجي. يقيم أداء العلامة التجارية وأسهمها، ويتخذ القرارات لتعزيز قيمة العلامة التجارية ونتائج المؤسسة. يضمن توافق استراتيجية العلامة التجارية مع أهداف المؤسسة، وديناميكيات السوق. يحكم تطبيق الهوية البصرية وأصول العلامة التجارية المميزة في جميع أنحاء المؤسسة.

إدارة الحملات التسويقية MKCM

تنفيذ الحملات التسويقية ومراقبتها وتحسينها عبر قنوات مختلفة لإشراك الجماهير المستهدفة وتحقيق النتائج المرجوة.

ملاحظات إرشادية:

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- تطوير استراتيجيات الحملة واختيار القنوات والأدوات المناسبة
- كتابة ملخصات إبداعية وتقييم المفاهيم الإبداعية
- التعاون مع الفرق الداخلية والوكالات الخارجية لتطوير محتوى تسويقي مقنع
- تنفيذ ومراقبة الحملات التسويقية متعددة القنوات
- اختيار الأدوات والقنوات المناسبة للوصول إلى الجمهور المستهدف
- تطوير وتوزيع المحتوى والمواد التسويقية
- تنظيم والمشاركة في الفعاليات والمبادرات التسويقية
- تحليل أداء الحملة وتحسينها للحصول على نتائج أفضل.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يساعد في تنفيذ الحملات التسويقية. يستخدم أدوات وقنوات مختارة لإشراك الجماهير المستهدفة. يراقب أداء الحملة ويجمع البيانات للتحليل. يشارك في الأحداث والمبادرات التسويقية.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت توجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يخطط وينفذ الحملات التسويقية عبر قنوات متعددة. يختار الأدوات والمنصات المناسبة للوصول إلى الجماهير المطلوبة. ينشئ ويوزع محتوى و مواد تسويقية جذابة. يكتب ملخصات الحملة ويساهم في التقييم الإبداعي. يحلل أداء الحملة ويقدم توصيات للتحسين.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يطور ويشرف على استراتيجيات الحملات التسويقية المعقدة ومتعددة القنوات. يختار القنوات والأدوات والشركاء الإبداعيين الأمثل. يقود جلسات الإيجاز الإبداعي ويقيم المفاهيم. يدير أصحاب المصلحة ويضمن اتساق العلامة التجارية. يراقب أداء الحملة ويعدل التكتيكات حسب الحاجة. يحلل نتائج الحملة ويقدم تقارير عن المقاييس والنتائج الرئيسية.

إشراك العملاء وولائهم CELO

تطوير وتنفيذ استراتيجيات لجذب العملاء وإشراكهم والاحتفاظ بهم من خلال الاتصالات المستهدفة ومبادرات الولاء.

ملاحظات إرشادية:

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- تطوير استراتيجيات جذب العملاء وولائهم
- وضع استراتيجيات التواصل لدورة حياة العميل
- إنشاء وإدارة برامج ومبادرات ولاء العملاء
- إدارة اكتساب بيانات العملاء وزيادة ملفاتهم الشخصية
- تحليل بيانات العملاء لإبلاغهم بالاتصالات والتجارب الشخصية
- تطوير رحلات العملاء واستراتيجيات التجزئة
- تقييم واستخدام أدوات تكنولوجيا التسويق للتفاعل مع العملاء
- قياس وإعداد التقارير حول مقاييس مشاركة العملاء وولائهم
- التعاون مع فرق متعددة الوظائف لتحسين الاحتفاظ بالعملاء ورضاهم.

المستوى 3

المستوى الثالث- يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

يساعد في تنفيذ مبادرات إشراك العملاء والولاء. يستخدم تقنيات التسويق لمهام إشراك العملاء. ينشئ حملات في أدوات إدارة دورة حياة العملاء. يجمع بيانات العملاء ويحللها لدعم الاتصالات الشخصية. يراقب ويقدم تقارير عن مقاييس إشراك العملاء.

المستوى 4

المستوى الرابع- يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

تطوير وتنفيذ مبادرات إشراك العملاء والولاء. إنشاء برامج الولاء وإدارتها. تحليل بيانات العملاء لإبلاغ الاتصالات والتجارب المستهدفة. تطوير أساليب تقسيم العملاء. تطبيق تقنيات التسويق المناسبة لدعم المبادرات. قياس وإعداد تقارير عن فعالية جهود إشراك العملاء والولاء.

المستوى 5

المستوى الخامس- يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يقود تطوير وتنفيذ خطط شاملة لإشراك العملاء والولاء. يشرف على إنشاء وإدارة برامج ومبادرات الولاء. يطور خططاً شاملة لاتصالات العملاء عبر جميع مراحل دورة الحياة. يستخدم التحليلات المتقدمة لتحسين تجارب العملاء الشخصية. يقدم توصيات بناءً على رؤى إشراك العملاء والولاء. يتعاون مع فرق متعددة الوظائف لتحسين الاحتفاظ بالعملاء ورضاهم. يوصي بتقنيات التسويق لإشراك العملاء.

المستوى 6

المستوى السادس- يبادر، ويؤثر: السمات الجوهرية للمستوى: يتمتع بنفوذ مؤسسي كبير، ويتخذ قرارات رفيعة المستوى، ويشكل السياسات، ويظهر سمات قيادية، ويعزز روح التعاون المؤسسي، ويقبل المساءلة في المجالات الرئيسية.

يحدد رؤية المؤسسة واستراتيجيتها فيما يتعلق بإشراك العملاء وتعزيز ولائهم. يقود الابتكار في تطوير وتنفيذ برامج الولاء. يوائم استراتيجيات إشراك العملاء مع الأهداف التجارية العامة. يقود تقييم وتبني تقنيات التسويق المتقدمة. يوجه تطوير رحلات العملاء واستراتيجيات إدارة قواعد البيانات. يضمن تكامل مبادرات إشراك العملاء عبر جميع وظائف العمل.

التسويق الرقمي DIGM

تخطيط وتنفيذ الأنشطة للترويج للمنتجات والخدمات والعلامات التجارية من خلال القنوات والتقنيات الرقمية.

ملاحظات إرشادية:

قد تتضمن الأنشطة على سبيل المثال لا الحصر:

- تخطيط وتنفيذ أنشطة التسويق الرقمي بما يتماشى مع الأهداف التجارية الشاملة
- إنشاء وتحسين المحتوى لمختلف المنصات الرقمية بما في ذلك مواقع الويب ووسائل التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني
- إدارة الحملات الإعلانية الرقمية المدفوعة عبر شبكات البحث والشبكات الاجتماعية والعرض
- تنفيذ وتحسين ممارسات تحسين محركات البحث (SEO)
- استخدام أدوات أتمتة التسويق لتطويع جهود التسويق وفق متطلبات العملاء وتحسينها
- تحليل مقاييس التسويق الرقمي واستخدام الرؤى لتوجيه عملية اتخاذ القرار وأساليبها
- إجراء اختبارات A/B واختبارات متعددة المتغيرات لتحسين أداء التسويق الرقمي
- إدارة العلاقات مع بائعي التسويق الرقمي والوكالات وممثلي المنصات
- البقاء على اطلاع بأحدث اتجاهات التسويق الرقمي والتقنيات والممارسات الجيدة المعترف بها
- ضمان امتثال أنشطة التسويق الرقمي للوائح ذات الصلة وسياسات المنصة
- التعاون مع فرق متعددة الوظائف لمواصلة جهود التسويق الرقمي مع مبادرات الأعمال الأخرى.

المستوى 2

المستوى الثاني - يساعد: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم المساعدة للآخرين، والعمل تحت إشراف روتيني، واستخدام تقديره الشخصي في حل المشكلات الروتينية، والتعلم النشط من خلال التدريب والخبرات المكتسبة أثناء العمل.

ينفذ مهام التسويق الرقمي الأساسية تحت إشراف روتيني. يساعد في تنفيذ الحملات التسويقية الرقمية عبر منصات مختلفة. كما يقوم بجمع وتنظيم بيانات الأداء الأساسية من أنشطة التسويق الرقمي. يساهم في إنشاء وتوزيع محتوى التسويق الرقمي وفقاً للإرشادات المعمول بها.

المستوى 3

المستوى الثالث - يطبق: السمات الجوهرية للمستوى: أداء مهام متنوعة، معقدة وغير روتينية في بعض الأحيان، باستخدام أساليب وإجراءات قياسية. العمل تحت إشراف عام، وممارسة السلطة التقديرية، وإنجاز العمل الموكل إليه في المواعيد النهائية المحددة. التعزيز الاستباقي للمهارات والتأثير في مكان العمل.

ينفذ أنشطة التسويق الرقمي عبر قنوات متعددة. يراقب أداء الحملة ويقوم بإجراء التحسينات الأساسية. يساعد في تطوير محتوى التسويق الرقمي. يتبع الإجراءات للامتثال للمتطلبات التنظيمية وسياسات المنصة. يساهم في تحليل مقاييس التسويق وإعداد التقارير. يدعم التخطيط وتنفيذ مبادرات تحسين أداء التسويق.

المستوى 4

المستوى الرابع - يمكن: السمات الجوهرية للمستوى: أداء أنشطة معقدة متنوعة، ودعم الآخرين وإرشادهم، وتفويض المهام عند الاقتضاء، والعمل بشكل مستقل تحت التوجيه العام، والمساهمة بالخبرة لتحقيق أهداف الفريق.

يخطط وينفذ أنشطة التسويق الرقمي عبر منصات مختلفة. يحلل بيانات التسويق التفصيلية لاستخلاص الأفكار وتحسين أداء الحملة. يوصي وينفذ التحسينات على أنشطة التسويق الرقمي بناءً على بيانات الأداء. يدير العلاقات مع بائعي التسويق الرقمي وممثلي المنصة. يقود تنفيذ عمليات أتمتة التسويق. يطبق المبادئ التوجيهية المؤسسية ويستخدم الأدوات المناسبة لضمان التزام أنشطة التسويق الرقمي باللوائح ذات الصلة وسياسات المنصة.

المستوى 5

المستوى الخامس - يضمن، يقدم المشورة: السمات الجوهرية للمستوى: تقديم إرشادات موثوقة في مجاله، والعمل تحت إشراف واسع النطاق. أن يكون مسؤولاً عن تحقيق نتائج عمل مهمة، بدءاً من التحليل، مروراً بالتنفيذ ووصولاً إلى التقييم.

يقود تطوير وتنفيذ خطط التسويق الرقمي الشاملة. يشرف على التكامل مع أهداف التسويق والأعمال الأوسع. يدير الميزانيات والموارد لمبادرات التسويق الرقمي. يقدم إرشادات حول الممارسات الجيدة المعترف بها للتسويق الرقمي والاتجاهات الناشئة لأصحاب المصلحة في جميع أنحاء المؤسسة. يقيم ويوصي بتقنيات وأساليب التسويق الرقمي الجديدة. ينشئ ويحافظ على علاقات استراتيجية مع بائعي التسويق الرقمي وممثلي المنصة. يطور المعايير والإجراءات لممارسات التسويق الرقمي المتوافقة.

قائمة مهارات A إلى Z

MRCH	337	أبحاث السوق
VURE	133	أبحاث حول مواطن الضعف
PENT	289	إدارة الأداء
ASMG	265	إدارة الأصول
ADMN	327	إدارة الأعمال
AVMT	253	إدارة الإتاحة
RELM	243	إدارة الإصدار
INOV	63	إدارة الابتكار
COPL	255	إدارة الاستمرارية
PGMG	115	إدارة البرامج
DATM	185	إدارة البيانات
STMG	245	إدارة التخزين
DEMG	121	إدارة التسليم
MKTG	335	إدارة التسويق
ETMG	303	إدارة التعلم والتطوير
CIPM	145	إدارة التغيير المؤسسي
COMG	81	إدارة التكاليف
CFMG	241	إدارة التهيئة
QUMG	101	إدارة الجودة
MKCM	341	إدارة الحملات التسويقية
USUP	259	إدارة الحوادث
ITMG	229	إدارة الخدمات التكنولوجية
RMGT	283	إدارة السجلات
CPMG	257	إدارة السعة
DEMM	83	إدارة الطلب
BIDM	329	إدارة العطاءات/العروض
ITCM	321	إدارة العقود
RLMT	323	إدارة العلاقة مع أصحاب المصلحة
BRMG	339	إدارة العلامة التجارية
POMG	113	إدارة المحفظة
BURM	95	إدارة المخاطر
DCMA	247	إدارة المرافق
PRMG	117	إدارة المشاريع
PBMG	261	إدارة المشاكل
KNOW	219	إدارة المعرفة
IRMG	57	إدارة المعلومات

إدارة المنتجات	147	PROD
إدارة الموردّين	319	SUPP
إدارة الهوية والوصول	269	IAMT
إدارة برامج النظام	235	SYSP
إدارة تحقيق الفوائد	75	BENM
إدارة تطوير النظم	149	DLMG
إدارة دليل الخدمات	251	SCMG
إدارة قواعد البيانات	287	DBAD
إدارة مستوى الخدمة	249	SLMO
إسناد التطبيقات	231	ASUP
إشراك العملاء وولائهم	343	CELO
إمكانية الوصول والإدماج	207	ACIN
اختبار العملية	171	PRTS
اختبار قبول المستخدم	131	BPTS
اختبارات الاختراق	281	PENT
الأساليب والأدوات	111	METL
الأمن المعلوماتي	87	SCTY
الإدارة المالية	71	FMIT
الاختبار الوظيفي	167	TEST
الاختبار غير الوظيفي	169	NFTS
الاستدامة	69	SUST
الاستشارات	105	CNSL
الاستشارات المتخصصة	107	TECH
الامتثال لتشريعات المعلومات والبيانات	109	PEDP
البحث الرسمي	67	RSCH
البرمجة وتطوير البرمجيات	163	PROG
البيع	331	SALE
التحقيق في الجرائم الإلكترونية	277	CRIM
التحليل الجنائي الرقمي	275	DGFS
التحليل المالي	79	FIAN
التخطيط الاستراتيجي	53	ITSP
التدريس	313	TEAC
التسويق الرقمي	345	DIGM
التصميم الجرافيكي	221	GRDN
التصنيف والترميز التحليلي	285	ANCC
التطوير المهني	297	PDSV

- التعهد 317 SORC
- التمثيل المرئي للبيانات 201 VISL
- الحوكمة 93 GOVN
- الذكاء الاصطناعي والأخلاقيات المتعلقة بالبيانات 97 AIDE
- الرقابة على التغيير 263 CHMG
- العمليات السيبرانية الهجومية 279 OCOP
- القياس والتقييم 85 MEAS
- النشر 295 DEPL
- النمذجة العلمية 223 SCMO
- بنية المشروعات والأعمال 59 STPL
- تثبيت النظم وحذفها 239 HSIN
- تجربة العملاء 205 CEXP
- تحديد وإدارة الاحتياجات 127 REQM
- تحسين إجراءات الأعمال 135 BPRE
- تحليل المركز التجاري 123 BUSA
- تحليل الوظائف وتصميمها 143 JADN
- تحليل تجربة المستخدم 209 UNAN
- تحليل رقمي 225 NUAN
- تحليلات البيانات 191 DAAN
- تخطيط القوة العاملة 299 WFPL
- تدبير الموارد 301 RESC
- تسهيلات مؤسسية 293 OFCL
- تشكيل الموضوع 315 SUBF
- تصميم الأجهزة 161 HWDE
- تصميم البرمجيات 155 SWDN
- تصميم البنية التحتية 159 IFDN
- تصميم الشبكات 157 NTDS
- تصميم المؤسسة وتنفيذه 141 ORDI
- تصميم النظم 153 DESN
- تصميم تجربة المستخدم 211 HCEV
- تصميم قواعد البيانات 189 DBDS
- تصميم وتأليف المحتوى 215 INCA
- تصميم وتطوير التعلم 305 TMCR
- تصميم ونمذجة البيانات 187 DTAN
- تطوير الرسوم المتحركة 183 ADEV
- تطوير قدرة المؤسسة 139 OCDV

- تطوير نظم الزمن الحقيقي أو النظم المدمجة 175 RESD
تطوير وتهيئة البرمجيات 173 PORT
تعلم الآلة 195 MLNG
تقييم الاستثمار 73 INVA
تقييم الجدوى 125 FEAS
تقييم السلامة 179 SFAS
تقييم تجربة المستخدم 213 USEV
تقييم مواطن الضعف 273 VUAS
تكامل وبناء الأنظمة 165 SINT
تمكين التغيير المؤسسي 137 OCEN
تنسيق نظم المعلومات 55 ISCO
تنفيذ التعلم 307 ETDL
حوسبة عالية الأداء 227 HPCC
خبرة العاملين 291 EEXP
دراسة المستخدمين 203 URCH
دعم الشبكات 237 NTAS
دعم المبيعات 333 SSUP
دعم المحافظ والبرامج والمشاريع 119 PROF
دعم خدمة العملاء 325 CSMG
ذكاء الأعمال 197 BINT
رصد التقنيات الناشئة 65 EMRG
ضمان الجودة 103 QUAS
ضمان المعلومات 89 INAS
علم البيانات 193 DATS
عمليات أمنية 271 SCAD
عمليات البنية التحتية 233 ITOP
عملية إصدار الشهادات 311 CSOP
عملية التدقيق والمراجعة 99 AUDT
قبول الخدمة 267 SEAC
قياس وتقييم الجدارة 309 LEDA
مؤشرات المخاطر 91 THIN
نشر المحتوى 217 ICPM
نمذجة الأعمال 129 BSMO
هندسة البيانات 199 DENG
هندسة الحلول 61 ARCH
هندسة السلامة 177 SFEN

هندسة تردد الراديو RFEN 181

هندسة دورة حياة الأنظمة والبرمجيات SLEN 151

وضع الميزانية والتوقعات BUDF 77

استخدام «إطار المهارات الرقمية» والترخيص الخاصة به

هام: يجب الحصول على ترخيص لاستخدام «إطار المهارات الرقمية» SFIA

تقوم مؤسسة SFIA (SFIA) بتحديث إطار المهارات الرقمية وتوزيعه من خلال نظام للتريخيص، وتقدم المؤسسة الإطار مجاناً لأغراض التطوير المهني الشخصي وغالبية أشكال الاستخدام الداخلي في إدارة الموظفين، وقد يتطلب غير ذلك من أشكال الاستخدام نوعاً مختلفاً من التراخيص التي قد تحتل رسوماً زهيدة.

وتُحظر الاستخدامات التالية ما لم يتم الحصول على ترخيص خاص تفرض المؤسسة رسوماً عليه:

• استخدام SFIA لدعم المبيعات الخاصة بمنتجات أو خدمات أو التسويق لها

• استخدام «سفيا» في الشهادات أو أوراق الاعتماد الخارجية

• استخدام SFIA للترويج لشركة أو مؤسسة، بما في ذلك على بطاقات الأسعار، وإعادة توزيع هذه المواد في شكل إلكتروني أو مطبوع على أي مؤسسة أخرى (حتى لو كانت تابعة)؛

• استخدام SFIA في منظمة أو مؤسسة كبيرة واسعة الانتشار

• ترجمة SFIA إلى لغة أخرى أو لغة مختلفة وتوزيع النسخة المترجمة

يتوفر ترخيص منفصل لاستخدام «سفيا» على نطاق واسع، ويكون هذا جذاباً على وجه الخصوص حين ترغب إحدى الدول في استخدام نموذج «سفيا» العالمي المرجعي المشترك كأساس لمبادراتها واسعة النطاق لبناء القدرات والمهارات:

• رخصة سارية في القطاع العام كله

• رخصة سارية في البلاد كلها

لا تسعى مؤسسة SFIA - بوصفها مؤسسة غير هادفة للربح - إلى تحقيق مكاسب تجارية تتجاوز احتياجاتها التشغيلية، حيث يتم استخدام جميع الإيرادات المستلمة لتطوير وتحديث وإتاحة SFIA ودعم تبني المؤسسات والمنظمات والأفراد حول العالم من خلال المنظومة العالمية. وحيث إن شروط الترخيص الخاصة بنا تعكس القيمة الفعلية لمليكتنا الفكرية، لذا نسعى إلى حمايتها من خلال تحصيل رسوم زهيدة للغاية من أولئك الذين يستفيدون تجارياً من استخدامها، فالمؤسسة لا تحقق إيرادات كبيرة، ولديها قدرة تشغيلية متواضعة للغاية تقوم على دعم المستخدمين والمدربين والمستشارين والشركاء حول العالم.

تقوم على الحوكمة في مؤسسة «سفيا» مؤسسات أو هيئات مهنية معتمدة ويمكن الحصول على جميع المعلومات من موقع

«سفيا» الإلكتروني - www.sfia-online.org

الملكية الفكرية وحقوق الطبع

حقوق الملكية الفكرية لإطار «سفيا» محفوظة لمؤسسة «سفيا».

العلامة التجارية SFIA محمية في أكثر من 35 دولة حول العالم.

محظور نسخ هذه المواد ما لم يكن هناك إذن كتابي أو ترخيص ساري صادر عن مؤسسة SFIA - التفاصيل موجودة على الموقع الإلكتروني الخاص بمؤسسة SFIA.

«مؤسسة سفيا المحدودة» شركة خاصة محدودة بالضمان مسجلة في إنكلترا برقم 04770377.

(The Scalpel, 18th Floor, 52 Lime Street, London EC3M 7AF, UK)