



قائمة المحتويات

3		مقدمة
4		المصطلحات والتعريفات
6		تقسيم الجدران :
6		1. التعليم :
6		2. التدريب :
6		3. الخبرات والمجالات :
6		4. المهارات :
6		مستويات المهارة حسب الدور
7		1. المهارات المهنية
8		2. المهارات الفنية
10		3. المهارات الإدارية
11		4. المهارات الوجدانية
14		هيكلية عمل فرق التقييم
15		المهام والوصف الوظيفي
15		1. مهام فرق التقييم
15		2. مهام رؤساء الفرق
16		3. مهام فريق الجودة
17		نموذج تقييم الجدارات
18		أسلوب التقييم

مقدمة

حرصًا من إدارة جائزة مصر للتميز الحكومي لتأهيل المؤسسات الحكومية على تضمين ثقافة التميز لتنتهج منهجاً يقتضيه العمل على إرضاء العملاء وسعادة المواطنين ، من أجل ذلك تم إعداد هذا الدليل ليكون رافداً من روافد إدارة الجائزة ، يتم من خلاله اختيار المقيمين وروساء الفرق ولجان الجودة ، الذين يتم من خلالهم الحكم على جودة مخرجات أداء المؤسسات والخدمات الحكومية التي تتبنى معايير الجودة والتميز الحكومي ، ومن ثم يكمن الغرض الأساسي من إعداد هذا الدليل في وضع جدران ، ومستويات مهارية ، ونماذج يتم من خلالها اختيار المقيمين وروساء الفرق ولجان الجودة المشاركين في تقييم أداء المؤسسات والخدمات المشاركة في جائزة مصر للتميز الحكومي لتكون نموذجاً لمؤسسات أخرى يُحتذى بها في تطبيق التميز الذي تنهجه الحكومة المصرية.

ويتكون هذا الدليل من مجموعة من الجدران ، التي ينبغي أن يتصف بها فرق التقييم ، ويتطرق الدليل كذلك لشرح توضيحي لوصف كل مهارة من المهارات السابقة ، كما يتضمن مجموعة من المهام التي ينبغي أن تُمارس أثناء عملية التقييم ، كما يشتمل الدليل على نموذج تقييم الجدران مكون من خمسة جدران يتم تقييمها بمدرج تدريجي أعلاه خمسة درجات وأدناه درجة واحدة.

المصطلحات والتعريفات

- 1- **المقيم**
الشخص الخبير المعترف بهم في مجال التخصص. حيث تكمن قيمة مشاركته في ممارسة الحكم وإبراز مجالات التحسين المستقبلية وقياس نضج تطور الجهات الحكومية وتطورها.
- 2- **رئيس الفريق**
مقيمون من ذوي الخبرة لديهم خبرات و إنجازات متميزة في دعم وتوجيه المقيمين .
- 3- **فريق الجودة**
المهنيين الأكفاء المسؤولين عن دعم فرق التقييم في التخطيط والإعداد وبناء الإجماع وإعداد التقارير ووضع اللمسات الأخيرة قبل عرضها على لجنة التحكيم. ومسؤولون أيضًا عن ضمان خلو النتائج والتقارير من الأخطاء وأن تكون ذات معايير عالية الجودة.
- 4- **لجنة التحكيم**
تشمل عضوية لجنة تحكيم الجائزة كبار القادة الذين لديهم خبرة واسعة في الجوائز الرائدة ، وتنفيذ التميز في سياقات مختلفة وعلى مستويات مختلفة. يتمثل دور لجنة التحكيم في تحقيق الاستقلالية والحياد والموضوعية والخبرة في التحقق من نتائج التقييم .
- 5- **الجدارات**
هي مجموعة المؤهلات العلمية والعملية، الخبرات، المهارات و التدريب والتي تسهم في الأداء الفعال في فرق التقييم المشاركة في جائزة مصر للتميز الحكومي ، وتعتبر السمة الكامنة لديهم التي تساعدهم في أداء عملهم بشكل متميز.
- 6- **النزاهة والشفافية**
الانفتاح والإفصاح عن القرارات والأنشطة التي تؤثر على الجهة سواء أكانت مؤسسية أو خدمية أو أفراد داخليين أو خارجيين ، والرغبة في توصيل ذلك بأسلوب واضح ودقيق وتام.
- 7- **المعرفة**
مجموعة المعارف والمهارات التي يكتسبها شخص ما من خلال الخبرة والتعليم، والتي تتضمن الاستيعاب النظري أو العلمي للموضوع وهي إما بيانات أو معلومات تمت معالجتها وتنظيمها بحيث تعكس لمستقبلها الفهم والاستيعاب النظري أو العملي للموضوع وقد يُسترد بها في اتخاذ قرار أو إجراء معين.
- 8- **المعنيين/ العملاء/ المتعاملين**
يقصد بهم جميع الأفراد أو المجموعات الذين لهم مصلحة أو منفعة في الجهة ، ويؤثرون أو يتأثرون بمخرجات ونتائج أنشطتها أو قراراتها، ويشمل جميع الجهات المؤسسية والخدمية وغيرها من قطاعات الأعمال والمساهمين والمستفيدين والشركاء والموردين والمجتمع والعاملين في الجهة.
- 9- **تقييم الأداء:**
المراجعة الدورية لأداء الجهة وفق معايير وجدارات تتناسب مع طبيعة العمل.
- 10- **التوصيف الوظيفي**
شرح لوضع وظيفي يشمل الواجبات والمسؤوليات والشروط المطلوبة لأداء العمل بما يشمل المؤهل العلمي والخبرة والدرجة الوظيفية للوظيفة.

11- الجهة

هي كل جهة حكومية سواء أكانت مؤسسية مثل: (الوزارات والهيئات والجامعات وتوابع المحافظات) أو خدمية مثل: (البريد والشهر العقاري والمراكز التكنولوجية ومكاتب الصحة ومكاتب التموين ومكاتب التأهيل الإجتماعي) ، تقدم خدمات للمعنيين من المواطنين والهيئات والقطاعات الأخرى ويقصد بها في هذا الدليل من لهم الحق في التقدم للجوائز التي تقدمها جائزة مصر للتميز الحكومي.

12- تفويض الصلاحيات

منح الموظف «المفوض» الموظف «المفوض إليه» حق التصرف واتخاذ القرارات في نطاق يتم تحديده بالقدر اللازم المناسب لإنجاز مهمة معينة.

13- محركات التغيير

هي الأسباب والمحفزات التي أسهمت في اتخاذ الجهة قرار التغيير في أمر ما.

14- إدارة التغيير

عملية تنسيق وتنفيذ ومراقبة التغيير في الأنظمة والممارسات في الجهة الحكومية.

تقسيم الجدرات :

1. التعليم:

1.1. المؤهلات العلمية والعملية

هي تلك المؤهلات العلمية الحاصل عليها المقيم المعترف بها محليا أو دوليا من الجامعات المصرية أو الأجنبية بحد أدنى درجة البكالوريوس أو الليسانس ، وترتقي إلى الدرجات العلمية العليا مثل الماجستير و الدكتوراة.

2. التدريب:

هي تلك الشهادات المهنية التخصصية الحاصل عليها المقيم سواء في مجال الجودة و التميز المؤسسي أو المجال التخصصي والتي تُمثل الجهود المستمرة في الارتقاء بالتحصيل العلمي .

3. الخبرات والمجالات:

تشتمل علي عدد سنين الخبرة المتحصل عليها المقيم والتي تكون بحد أدنى 5 سنوات في مجالات إدارة الجودة / التميز / إدارة الأعمال / التخطيط الإستراتيجي/ إدارة المشاريع/ إدارة الموارد البشرية وغيرها من المجالات ذات العلاقة بالتميز المؤسسي والفردى.

4. المهارات :

4.1. المهارات / القدرات المهنية

هي تلك المهارات الأساسية لممارسة أنشطة التقييم، والتي تشمل الأخلاق ، المعايير المهنية والنزاهة ، قواعد المعرفة ، الممارسات ذات الصلة .

4.2. المهارات / القدرات الفنية

هي تلك المهارات الأساسية الحاكمة لضمان حوكمة ونزاهة مخرجات عمليات التقييم ، والتي تشمل المعرفة القوية بنهج وطرق التقييم ، المهارات التحليلية ، صياغة الاستنتاجات والتوصيات (التقارير الفنية) لنظم الجودة .

4.3. المهارات / القدرات الإدارية

هي مجموعة المهارات الضرورية لإدارة عمليات التقييم من خلال القيادة الرشيدة لفرق التقييم المختلفة والتي تشمل التخطيط ، الإشراف والتنسيق ، المرونة مع المتغيرات.

4.4. المهارات / القدرات الوجدانية

هذه المهارات غالبًا ما يشار إليها باسم "المهارات الشخصية" ، والتي تشمل المهارات الاتصال والتفاوض وتبادل المعرفة.

مستويات المهارة حسب الدور

تشتمل مقاييس قياس المهارات التالية علي قياسات المهارات الخاصة بالمقيمين ، رؤساء الفرق، فرق الجودة بناءً علي الدور والمهام المطلوبة من كل منهم حسب الوصف الوظيفي المخصص لكل فئة وإطار عمل الحوكمة الخاص بجائزة مصر للتميز الحكومي.

1. المهارات المهنية

المهارة	المقيم	رئيس الفريق	لجان الجودة
أخلاقيات ونزاهة عمليات التقييم			
المعرفة التامة بالإرشادات الأخلاقية لعمليات التقييم، القدرة علي فهم تأثيرها المباشر علي نزاهة التقييم	لدية معرفة جيدة بأخلاقيات عمليات التقييم وتأثيرها المتوقع علي نزاهة التقييم	لدية معرفة قوية بأخلاقيات عمليات التقييم وتأثيرها المتوقع علي نزاهة التقييم ولدية القدرة علي تضمينها بعمليات التقييم	لدية إلمام وفهم متقدم بأخلاقيات عمليات التقييم وتأثيرها المتوقع علي نزاهة التقييم ولدية القدرة علي تضمينها بعمليات التقييم
القدرة علي الإلتزام التام بمعايير السرية وتضارب المصالح	يتبع قواعد معايير السرية وتضارب المصالح	يتبع قواعد معايير السرية وتضارب المصالح ولدية القدرة علي تضمينها بعمليات التقييم	يتبع قواعد معايير السرية وتضارب المصالح ولدية القدرة علي تضمينها بعمليات التقييم
قواعد ومعايير التقييم			
المعرفة التامة بمعايير وقواعد التقييم الخاصة بالجائزة والإلمام بأساليب التطبيق	يلتزم بمعايير وقواعد التقييم الخاصة بالجائزة والإلمام بأساليب التطبيق	لدية معرفة قوية بمعايير وقواعد التقييم الخاصة بالجائزة والإلمام بأساليب التطبيق	لدية إلمام وفهم متقدم بمعايير وقواعد التقييم الخاصة بالجائزة والإلمام بأساليب التطبيق
القاعدة المعرفية بالتقييم			
الوعي والإلمام بقواعد التقييم العلمية والتطبيقية في سياق الجوائز الحكومية	لدية وعي محدث عن قواعد التقييم العلمية والتطبيقية في سياق الجوائز الحكومية	لدية فهم متقدم لقواعد التقييم العلمية والتطبيقية في سياق الجوائز الحكومية	لدية فهم متقدم وتحليلي لقواعد التقييم العلمية والتطبيقية في سياق الجوائز الحكومية
الممارسات ذات الصلة			
القدرة علي صقل المهارات والخبرات العلمية والعملية ذات العلاقة بجدارات التقييم	يسعي بشكل إستباقي لتطوير المعرفة والمهارات والخبرات العلمية والعملية ذات الصلة	يسعي بشكل إستباقي لتطوير المعرفة والمهارات والخبرات العلمية والعملية ذات الصلة ولدية القدرة علي نقلها للمقيمين	يسعي بشكل إستباقي لتطوير المعرفة والمهارات والخبرات العلمية والعملية ذات الصلة ، ولدية القدرة علي نقلها فرق التقييم
الوعي الريادي (القدرة علي الإلمام التام بالتوجهات العامة للدولة المصرية)	المعرفة العامة بالتوجهات العامة للدولة المصرية التي لها أثر متداخل بعمليات التقييم	المعرفة العامة بالتوجهات العامة للدولة المصرية التي لها أثر متداخل بعمليات التقييم والإلمام بتوجه رئاسي تفصيلي واحد علي الأقل	المعرفة العامة بالتوجهات العامة للدولة المصرية التي لها أثر متداخل بعمليات التقييم والإلمام بالأهداف العامة لتلك التوجهات.

2. المهارات الفنية

المهارة	المقيم	رئيس الفريق	لجان الجودة
تحليل قواعد الأدلة الخاصة بالتقييم			
القدرة علي تحديد نطاق وأهداف عمليات التقييم وإجراء التحليلات المطلوبة لقواعد الأدلة.	الإلتزام التام بنطاق وأهداف عمليات التقييم وإجراء التحليلات المطلوبة لقواعد الأدلة.	لدية القدرة علي تحديد نطاق وأهداف عمليات التقييم وإجراء التحليلات المطلوبة لقواعد الأدلة.	يتمتع بقدرات ممتازة على تحديد نطاق وأهداف عمليات التقييم و تحديد احتياجات العمل التقييمي، ويطبق باستمرار منظورًا سياقيًا ويضمن دمج ذلك في تحليل احتياجات التقييم
الإلتزام بمعايير الجودة			
المهارات اللازمة للحفاظ على معايير الجودة وتطبيقها في الجوائز المختلفة	لديه فهم لأهمية آليات ضمان جودة التقييم لضمان حوكمة عمليات التقييم	لديه فهم قوي وقادر على إنشاء آليات ضمان جودة التقييم ذات الصلة .	لديه فهم ممتاز وخبرة كبيرة في ممارسات آليات ضمان جودة التقييم ذات الصلة .
تحديد أغراض التقييم			
القدرة على العمل مع أصحاب المصلحة المعنيين من أجل تحديد أغراض التقييم ، والنظر في من يستخدم تقارير التقييم وأنواع القرارات التي سيتم اتخاذها بناءً على التقارير	لديه المعرفة والقدرة على تطوير المصطلحات و أسئلة التقييم المتوقعة. لديه القدرة علي اختيار الموظفين المناسبين لإجراء المقابلات معهم في الأعمال الخاضعة للتقييم للحصول على الأدلة. الإلمام بطبيعة العمل الحكومي ، الهيكلية الوظيفية، والتشريعات والقوانين الحاكمة.	لديه خبرة قوية في تطوير المرجعيات والمصطلحات ، بما في ذلك أسئلة التقييم الواضحة والمركزة	لديه قدرة ممتازة في تطوير المرجعيات والمصطلحات ، بما في ذلك القدرة على تحديد الأولويات والتركيز على أسئلة التقييم
القدرة على فهم والاستفادة من أفضل الممارسات في تصميم عمليات التقييم وتحديد التصميم المناسب تقنيًا بناءً على الغرض من التقييم والبيانات والموارد المتاحة ، والتأكد من نقاط القوة والقيود في التصميم.	لديه معرفة بتصاميم التقييم المناسبة. لديه المعرفة بمبادئ وأساليب التقييم المؤسسي والفردى لجوائز التميز الحكومية والخاصة ، ولدية فهم واضح لأفضل الممارسات المطبقة في مجال العمل الحكومي.	لديه معرفة قوية بوضع تصاميم التقييم ، وتعديل التصاميم الحالية لتناسب السياق	لديه معرفة ممتازة بوضع التصاميم لعمليات التقييم ، وذلك بالاعتماد على أفضل الممارسات الحالية بالإضافة إلى تطوير مناهج مبتكرة في نفس المجال

مناهج وطرق التقييم وتحليل البيانات

القدرة على فهم وتطبيق أساليب جمع البيانات النوعية والكمية وتحليلاتها	لديه معرفة بمجموعة من طرق جمع بيانات التقييم وتحليلها	لديه معرفة قوية وقدرة على تطبيق مجموعة من طرق جمع بيانات التقييم وتحليلها ، وقادر على استخدام الأساليب المناسبة للسياق المحدد.	يُظهر معرفة ممتازة وقدرة على تطبيق وتفسير مجموعة من طرق وأساليب التقييم ، النوعية والنوعية و يضمن استخدام الطرق المناسبة
القدرة على تحديد وجمع وتحليل المصادر الأولية والثانوية للبيانات ، لضمان الدقة والحياد مع القدرة على تحديد الأساليب التي تلي احتياجات الفئات المستهدفة .	لديه معرفة بطرق البحث والتحليل المتعددة والمختلطة	يدرك أهمية طرق البحث والتحليل المتعددة والمختلطة	يفهم ويضمن الاستخدام المناسب لطرق البحث والتحليل المتعددة والمختلطة
القدرة على تحديد موثوقية البيانات في توضيح الانحرافات المحتملة وتحديد الحدود التي تؤثر على نتائج التقييم	لديه معرفة بطرق تحليل البيانات من مصادر متنوعة	لديه معرفة وخبرة قوية في تحليل البيانات من مصادر متنوعة وتحديد الأنماط	لديه معرفة وخبرة قوية في تحليل البيانات من مصادر متنوعة وتحديد الأنماط وموثوقية البيانات

نتائج التقييم والاستنتاجات والتوصيات

القدرة على صياغة الإستنتاجات الموثوقة المتعلقة بنتائج التقييم	لديه المعرفة والقدرة على صياغة الإستنتاجات الموثوقة والمدعمة بالأدلة المتعلقة بنتائج التقييم	لديه القدرة على صياغة تقارير واضحة وواقعية ومجدية ولديه إدراك بأهمية التقارير لتوجيه القرارات المستقبلية المتعلقة بالفئات المستهدفة	لديه قدرة ممتازة على صياغة الإستنتاجات الموثوقة والمدعمة بالأدلة المتعلقة بنتائج التقييم
القدرة على صياغة تقارير واضحة وواقعية مناسبة للفئات المستهدفة	لديه القدرة على صياغة تقارير واضحة وواقعية ، يدرك أهمية استخدام التقارير لتوجيه القرارات المستقبلية المتعلقة بالفئات المستهدفة	لديه القدرة على صياغة تقارير واضحة وواقعية ومجدية ولديه إدراك بأهمية التقارير لتوجيه القرارات المستقبلية المتعلقة بالفئات المستهدفة	لديه القدرة على صياغة تقارير واضحة وواقعية ومجدية وتعميمها بشكل إستباقي لفرق التقييم ولديه إدراك بأهمية استخدام التقارير لتوجيه القرارات المستقبلية المتعلقة بالفئات المستهدفة

3. المهارات الإدارية

المهارة	المقيم	رئيس الفريق	لجان الجودة
التخطيط وإدارة الوقت			
القدرة علي تخطيط وتنفيذ خطط التقييم	لدية القدرة علي التنفيذ الفعال لخطط التقييم الموضوعية بكفاءة وفاعلية . القدرة علي تطبيق طرق وأساليب إدارة الوقت المخصص اثناء التقييم المكتبي والزيارات الميدانية.	لديه قدرة قوية علي تطوير الخطط لدعم التنفيذ الفعال في الوقت المخطط ووضع آليات التنفيذ المقترحة	لديه قدرة ممتازة علي تطوير الخطط لدعم التنفيذ الفعال في الوقت المخطط ووضع آليات التنفيذ المقترحة
الإستخدام الأمثل للموارد المتاحة (الوقت والتكنولوجيا)	لدية القدرة علي إنجاز المهام المطلوبة في ظل الإستخدام الأمثل للموارد	لدية القدرة علي تخطيط وتنفيذ المهام المطلوبة في ظل الإستخدام الأمثل للموارد	لدية القدرة علي التفكير المستقبلي لاحتياجات الموارد المطلوبة لانجاز الاعمال
التنسيق والإشراف			
القدرة على الإدارة والإشراف على عمل فرق التقييم لضمان جودة مخرجات عمليات التقييم في الأوقات المحددة	القدرة علي الالتزام بالجداول والخطط الزمنية	لديه قدرة على التنسيق والإشراف على عمليات التقييم مع فرق التقييم المختلفة لضمان جودة مخرجات عمليات التقييم في الأوقات المحددة. يوزع الأدوار و المسؤوليات بشكل عادل ، مع مراعاة نقاط القوة الفردية وأعباء العمل .	لديه قدرة ممتازة على التنسيق والإشراف على عمليات التقييم مع فرق التقييم المختلفة لضمان الحوكمة. لدية رؤية واضحة وتوجهاً وهدفاً ، مما يضمن أن أعضاء الفريق يفهمون ويخضعون للمساءلة عن أدوارهم ومسؤولياتهم
القدرة علي إدراك وإدارة المخاطر المرتبطة بعمليات التقييم والتعامل معها	يدرك أهمية إدارة المخاطر المتعلقة بعمليات التقييم	لديه معرفة قوية بتقييم المخاطر وبناء خطط الطوارئ وتطبيقها عند الضرورة.	لدية قدرة على إنشاء وتقييم المخاطر وبناء خطط الطوارئ وتطبيقها عند الضرورة
التكيف والتأقلم مع المستجدات والمتغيرات			
القدرة تبني أساليب إدارة فرق العمل والعلاقات لضمان الكفاءة والفاعلية، ومهارة علي إدارة النزاعات والخلافات داخل الفريق	لدية القدرة علي فهم طبيعة الخلافات والنزاعات وإدارة العلاقات مع الزملاء والمرؤوسين لضمان الكفاءة والفاعلية	لديه قدرة قوية على تحديد وإدارة الخلافات، ولديه مهارات متطورة في حل النزاعات وإستخلاص الدروس المستفادة منها .	لديه قدرة قوية على تحديد وإدارة النزاعات والخلافات، ولديه مهارات متطورة في حل النزاعات وإستخلاص الدروس المستفادة منها .

لدية فهم ومعرفة ممتازة كيفية إحترام العمل بالقطاع الحكومي وعدم إبداء الآراء والتوجهات السياسية والدينية والعرقية	لدية فهم ومعرفة قوية كيفية إحترام العمل بالقطاع الحكومي وعدم إبداء الآراء والتوجهات السياسية والدينية والعرقية	لدية فهم ومعرفة كيفية إحترام العمل بالقطاع الحكومي وعدم إبداء الآراء والتوجهات السياسية والدينية والعرقية	مراعاة طبيعة العمل بالقطاع الحكومي وعدم إبداء الآراء والتوجهات السياسية والدينية والعرقية
يقود مبادرات التغيير ، ويحفز الفرق للاستجابة للأولويات المتغيرة.	يُشجع الابتكار ويُعزز أهمية مشاركة أعضاء الفريق في مبادرات التغيير.	يستجيب بمرونة للظروف المتغيرة والأولويات والمواعيد النهائية.	الإنفتاح علي مناهج وأفكار جديدة. والتكيف والاستجابة بشكل إيجابي للتغيير وإقتراح طرق جديدة.
تعزز بيئة دافعة للإبداع والابتكار والمرونة والاستجابة.	يتواصل مع فريق العمل باستمرار لتحفيزهم في أوقات عدم اليقين والتغيير.	يطبق مفاهيم الإبداع والإبتكار و منفتح على تغيير الممارسات الحالية.	

4. المهارات الوجدانية

المهارة	المقيم	رئيس الفريق	لجان الجودة
مهارات التواصل (اللغوي , الكتابي , الإستماعي)			
القدرة علي إستخدام طرق التواصل المختلفة بوضوح ودقة لإيصال مفاهيم ونتائج التقييم مع اختلاف مهام فرق التقييم	لديه معرفة وفهم لأهمية صياغة عروض توضيحية وتقارير واضحة وسهلة الاستخدام. لدية القدرة علي تطبيق مهارات التواصل بكافة أنواعه وفقاً لطبيعة المستقبل. القدرة علي التواصل الفعال بإستخدام المصطلحات والتعريفات الخاصة بالتميز ومجال العمل الحكومي. القدرة علي فهم وقراءة اساليب الاتصال الغير لفظية ولغات الجسد المختلفة	لديه معرفة قوية وقدرة على التواصل الفعال وتقديم النتائج بطريقة واضحة وسهلة الاستخدام	يتمتع بقدرة عالية ويظهر مهارات اتصال ممتازة مع فرق التقييم وإدارة الجائزة، بما في ذلك تقديم النتائج بطريقة واضحة وسهلة الاستخدام ،
القدرة على الاستماع بفاعلية للآخرين وتشجيع المشاركة الفعالة من الآخرين	لديه القدرة على طرح أسئلة استقصائية والاستماع بفاعلية إلى الردود والإجابات. القدرة علي الحفاظ على رباطة الجأش وتجنب الغطرسة أو الغضب أو السلوكيات السلبية الأخرى	فعال في طرح الأسئلة الاستقصائية والاستماع الفعال إلى الردود والإجابات.	فعال في طرح الأسئلة الاستقصائية والاستماع الفعال إلى الردود والإجابات.ولدية القدرة علي إرشاد الآخرين في تطوير هذه المهارات

مهارات التيسير

القدرة على دمج وجهات النظر المتنوعة والتعامل مع المواقف الصعبة	لديه معرفة بكيفية التعامل مع المواقف الصعبة والتأكد من دمج وجهات النظر المتنوعة في التقييم	لديه قدرة قوية على التعامل مع المواقف الصعبة والتأكد من دمج وجهات النظر المتنوعة في التقييم	يتمتع بقدرة ممتازة ويعمل بشكل تعاوني لمعالجة المواقف الصعبة ، و القضايا المثيرة للجدل ، وضمان دمج وجهات النظر المتنوعة في التقييم
--	--	---	---

مهارات التفاوض

الخلافات والنزاعات	قادر على التفاوض بشأن أولويات التقييم في حدود الموارد المتاحة	لديه قدرة قوية على التفاوض بشأن أولويات التقييم في حدود الموارد المتاحة لضمان عمليات تقييم فعالة وعالية الجودة .	لديه قدرة ممتازة على التفاوض بشأن أولويات التقييم في حدود الموارد المتاحة ، يُظهر مهارات تفاوضية ممتازة لضمان عمليات تقييم فعالة وعالية الجودة .
--------------------	---	--	--

مهارات تبادل المعارف

القدرة على تطوير خطة اتصال لمشاركة المعرفة المكتسبة أثناء التقييم	لديه معرفة بتطوير وتنفيذ خطط الاتصال المعرفي	لديه مهارات قوية في تبادل المعرفة والقدرة على تطوير وتنفيذ خطط الاتصال المعرفي. قادر على التعامل مع أصحاب المصلحة لأغراض التقييم وتبادل المعرفة	يتمتع بقدرة قوية على تطوير وتنفيذ خطط الاتصال المعرفي المناسبة ، ويدعم الآخرين في تطوير خطط الاتصال الخاصة بهم. قادر علي المشاركة الفعالة مع أصحاب المصلحة علي مختلف المستويات.
---	--	---	---

ديناميكية فريق العمل

العمل بشكل تعاوني ضمن فريق ، ودعم الآخرين وتعزيز بيئة الفريق الإيجابية	يعزز الشعور بروح الفريق من خلال تطوير فهم مشترك ومساءلة وحماس لعمل الفريق. يُظهر الرعاية والاهتمام لأعضاء الفريق ، ويقدم الدعم بشكل استباقي.	يعمل بشكل تعاوني مع الآخرين من خلال السعي لفهم الأفكار المتنوعة لأعضاء الفريق وأساليب العمل والمهارات والخلفيات والاستفادة منها على أفضل وجه.	ينسق عمل الآخرين ويوجهه من خلال توفير توجيهات وتعليقات واضحة. يشجع ويظهر التقدير لمساهمات أعضاء الفريق الآخرين
--	--	---	--

الدوافع لتحقيق النتائج

الالتزام بالعمل وتُحمل المسؤولية والسعي لتحقيق النتائج المطلوبة	يتحمل مسؤولية تسليم المهام المطلوبة بأقل قدر من الإشراف.	توفير الرؤية والتوجيه لتوجيه الفريق لتحقيق التأثير المطلوب.	العمل كنموذج يحتذى به من خلال إنشاء وتعزيز ثقافة الأداء وتحقيق النتائج .
---	--	---	--

تحمل المسؤولية الكاملة والمساءلة عن أوجه القصور في الفرق ، وتقديم الدعم في المجالات التي تتطلب التطوير. تحديد أولويات إنجازات الفريق مع رؤساء الفرق لضمان الوضوح والتركيز.

إجراء مراجعة الأداء الخاص بالفريق ومناقشتها واتخاذ الإجراءات التصحيحية. توقع العوائق المحتملة في تحقيق النتائج مع تقديم التوجيه والدعم.

يراقب أداء بشكل منتظم ، ومراجعة خطة العمل لضمان استيفاء المتطلبات. التأكد من إنجاز المهام المطلوبة في ظل التحديات المحتملة.

هيكلية عمل فرق التقييم



فريق الجودة

إجراء عملية فرز الطلبات والتقييم والمقابلات والزيارات الميدانية وإعداد التقارير والنتائج والعروض التقديمية ومراجعتها مع رؤساء الفرق وذلك لجوائز مصر للتميز الحكومي .

رؤساء الفرق

المتابعة والتنسيق مع فرق التقييم من الإمارات ومصر أثناء فرز الطلبات والتقييم والزيارات الميدانية ومراجعة التقارير والنتائج والعروض التقديمية والتنسيق مع فرق الجودة في المتطلبات اللازمة لضمان جودة المخرجات لجوائز مصر للتميز الحكومي

المقيمون

المتابعة والتنسيق مع رؤساء الفرق في كافة مراحل الفرز والتقييم وضمان جودة مخرجات العمل حسب المطلوب لجوائز مصر للتميز الحكومي والتأكد من جودة النتائج النهائية للجوائز الأخرى

المهام والوصف الوظيفي

1. مهام فرق التقييم

إجراء عملية فرز الطلبات والتقييم والمقابلات والزيارات الميدانية وإعداد التقارير والنتائج والعروض التقديمية ومراجعتها مع رؤساء الفرق وذلك لجائزة المؤسسة الحكومية المتميزة.

- دراسة طلبات الترشيح المبدئية وفرزها (Screening & Shortlisting) واستبعاد الطلبات الغير مستوفية لشروط المشاركة.
- التقييم الفردي المكتبي والتوافقي لبقية الطلبات، وتحديد أفضل (5-10) جهات لكل فريق / حسب الفئة مع ملخص عام عن بقية الطلبات التي لم تتأهل لمرحلة التقييم الميداني.
- عرض نتائج الفرز على رئيس الفريق وفريق الجودة لاختيار أفضل (5-10) جهات حسب الفئة.
- تنفيذ التقييم الفردي للطلبات (5-10) جهات المرشحة للزيارات الميدانية، وإعداد وتسليم التقرير الفردي يتضمن نقاط مختصرة عن نتائج التقييم مع تحديد درجة لكل معيار.
- مراجعة التقييم الفردية ل(5-10) جهات المرشحة مع كافة أعضاء الفريق للتوافق قبل الزيارة الميدانية.
- الزيارات الميدانية للجهات (5-10) جهات المرشحة.
- إعداد تقرير التقييم النهائي والدرجات (5-10) جهات المرشحة عن كل فئة بعد الزيارات الميدانية.
- تقديم ملخص للنتائج النهائية لأفضل 3 جهات مرشحة للفوز مع توضيح المبررات.
- إعداد عرض تقديمي عن الجهات الثلاثة المرشحة للفوز للجنة التحكيم.
- مراجعة تقارير التقييم بناءً على ملاحظات لجنة التحكيم (إن لزم) لرفع وتسليم النتائج والتقارير النهائية.

2. مهام رؤساء الفرق

المتابعة والتنسيق مع فرق التقييم من الإمارات ومصر أثناء فرز الطلبات والتقييم والزيارات الميدانية ومراجعة التقارير والنتائج والعروض التقديمية والتنسيق مع فرق الجودة في المتطلبات اللازمة لضمان جودة المخرجات لجائزة المؤسسة الحكومية المتميزة، على أن يشمل ذلك التالي:

- الإشراف على عملية الفرز المبدئي للطلبات واعتماد النتائج (Screening & Shortlisting) واستبعاد الطلبات الغير مستوفية لشروط المشاركة.
- الإشراف على عملية التقييم الفردي المكتبي والتوافقي لبقية الطلبات، والتأكد من محتوى التقرير العام لبقية الطلبات التي لم تتأهل لمرحلة التقييم الميداني.
- الاطلاع على عرض نتائج الفرز بالتنسيق مع فريق الجودة لاختيار أفضل (5-10) جهات لكل فريق / حسب الفئة.
- التأكد من التطبيق الصحيح لآلية التقييم التوافقي مع كافة أعضاء الفريق قبل الزيارة الميدانية وتحديد متطلبات الزيارة لفريق التقييم.
- ضمان تسليم التقارير التقييمية (5-10) جهات حسب الفئة يومياً بعد الانتهاء من الزيارات الميدانية.

- مراجعة التقرير النهائي والدرجات للجهات المرشحة بعد الزيارات الميدانية والتأكد من تعديل التقارير بناءً على الملاحظات التي تم تسليمها لفريق التقييم.
- مراجعة ملخص النتائج النهائية والمبررات والعروض لأفضل (3) جهات مرشحة للفوز قبل عرضها على لجنة التحكيم.
- المتابعة مع فرق العمل لمراجعة ملاحظات لجنة التحكيم، إن تطلب الأمر، والانتهاء من التقارير التقييم النهائية وتسليمها.
- إعداد تقرير شامل لكافة النتائج المرتبطة بعمليات الفرز والتقييم شاملاً التقارير العامة والتفصيلية والمبررات وتسليمها لفرق الجودة.
- التنسيق مع فرق التقييم لإعداد تقرير بالدروس المستفادة وكيفية تطوير الجائزة.
- تنفيذ أية مهام لازمة حسب متطلبات فريق إدارة الجائزة.

3. مهام فريق الجودة

المتابعة والتنسيق مع رؤساء الفرق في كافة مراحل الفرز والتقييم وضمان جودة مخرجات العمل حسب المطلوب لجائزة المؤسسة الحكومية المتميزة والتأكد من جودة النتائج النهائية للجوائز الأخرى، على أن يشمل ذلك:

- التأكد من جودة ملخص التقارير المعد للطلبات التي لم تتأهل لمرحلة التقييم الميداني.
- الاطلاع على نتائج الفرز من قبل مقيمين بالتنسيق مع رئيس فريق التقييم لاعتماد أفضل (5-10) جهات حسب الفئة.
- مراجعة جودة تقارير التقييم النهائية والدرجات (5-10) جهات المرشحة لكل فئة بعد الزيارات الميدانية، والتأكد من تعديل التقارير بناءً على ملاحظاتهم بالتنسيق مع رؤساء الفرق.
- مراجعة جودة ملخص النتائج النهائية والمبررات والعروض لأفضل (3) جهات مرشحة للفوز قبل عرضها على لجنة التحكيم وبعد ملاحظات لجنة التحكيم بالتنسيق مع رؤساء الفرق.
- التأكد من جودة التقرير الشامل لكافة النتائج المرتبطة بعمليات الفرز والتقييم شاملاً التقارير العامة والتفصيلية والمبررات بالتنسيق مع رؤساء الفرق وتسليمها لفريق إدارة الجائزة.
- المشاركة في إعداد تقرير بالدروس المستفادة وكيفية تطوير الجائزة بالتنسيق مع رؤساء الفرق.
- مراجعة النتائج النهائية لأفضل (3) مرشحين للجوائز الأخرى للتأكد من جودة النتائج وآلية الاختيار قبل عرضها من قبل فرق التقييم من مصر على لجنة التحكيم، ورفع أية ملاحظات حولها لفريق جائزة مصر.
- تنفيذ أية مهام لازمة حسب متطلبات فريق إدارة الجائزة.

نموذج تقييم الجدارات

الجدارة	يفوق التوقعات باستمرار	يتجاوز التوقعات في بعض الأحيان	مطابق للتوقعات	يحتاج إلى بعض التحسن	يحتاج إلى تحسن كبير	ملاحظات
الأسس المهنية						
أخلاقيات ونزاهة عمليات التقييم						
قواعد ومعايير التقييم						
القاعدة المعرفية بالتقييم						
الممارسات ذات الصلة						
المهارات الفنية						
تحليل قواعد الأدلة الخاصة بالتقييم						
الالتزام بمعايير الجودة						
تحديد أغراض التقييم						
مناهج وطرق التقييم وتحليل البيانات						
نتائج التقييم والاستنتاجات والتوصيات						
المهارات الإدارية						
التخطيط لأعمال التقييم						

						التنسيق والإشراف
						التكيف والتأقلم مع المستجدات والمتغيرات
المهارات الوجدانية						
						مهارات التواصل (اللغوي , الكتابي , الإستماعي)
						مهارات التيسير
						مهارات التفاوض
						مهارات تبادل المعارف
						مهارات فريق العمل
						الدوافع لتحقيق النتائج

الدرجة	التقييم
5	يفوق التوقعات باستمرار
4	يتجاوز التوقعات في بعض الأحيان
3	مطابق للتوقعات
2	يحتاج إلى بعض التحسينات
1	يحتاج إلى كثير من التحسينات

أسلوب التقييم

يتم تقييم مجموعة الجدارات عن طريق الأدوات التالية:

- تقييم تحليل السمات الشخصية
- الإختبار التحريري