

## الوصف الوظيفي

### المسمى الوظيفي: موظف استعلامات

الإدارة المباشرة: معاون مدير مركز حكائتي

ساعات العمل: دوام كامل

الموقع: النجف الأشرف، العراق

**نبذة عن المؤسسة:** في مؤسسة العين، نعمل بكل التزام لضمان أن يحظى كل طفل يتيم يعيش في ظروف الفقر بالفرص والأدوات التي تمكنه من تحطيم تجاربه الصعبة وبناء مستقبل أكثر أماناً واستقراراً. نؤمن بأن تمكين الطفل من الوصول إلى كامل إمكاناته لا يغير حياته فقط، بل ينعكس أثره على عائلته ومجتمعه، ويمتد ليشهد في بناء المجتمع وعلى هذا الأساس، نسترسد في عملنا بثلاث قيم راسخة تشكل جوهر رسالتنا: الشفافية، والكرامة، والتمكين. ويُعد مركز حكائتي أحد المبادرات النوعية المنبثقة من مؤسسة العين، ويُعنى بصناعة القادة من أبناء المؤسسة، عبر برامج تدريبية وتأهيلية متكاملة تهدف إلى تنمية مهاراتهم القيادية، وتعزيز ثقتهم بأنفسهم، وصقل قدراتهم العلمية والعملية.

**الهدف من الوظيفة:** يلعب موظف الاستعلامات دوراً محورياً في ضمان راحة الزوار وسلامتهم من خلال توجيههم بشكل سليم، وتنسيق حركتهم داخل فضاءات المركز، وتقديم الدعم الفوري عند الحاجة، مما يضمن بيئة آمنة، منظمة، وممتعة للأطفال والعائلات على حد سواء

### المهام والمسؤوليات:

1. استقبال الزوار والترحيب بهم بشكل مهني وودود، وتقديم شرح موجز عن المركز وخدماته.
2. الرد على الاستفسارات المباشرة والهاتفية بلباقة ومهنية، وتقديم معلومات دقيقة عن:
  - فعاليات وأنشطة المركز وخدماته.
  - أوقات العمل
  - الأسعار والعروض وتفاصيل الحجوزات.
3. توجيه الزوار إلى الطوابق والمرافق المناسبة وفقاً لاحتياجاتهم.
4. تنظيم حركة الزوار وتوجيههم بطريقة تضمن عدم التزاحم وتوزيعهم بشكل متوازن على المرافق.
5. مرافقة الوفود الرسمية والزوار المميزين في جولات داخل المركز عند الحاجة.
6. التعامل الفوري مع الحالات الطارئة، وإبلاغ الجهات المختصة مثل الإدارة أو الأمن أو وحدة الإسعاف الداخلي.
7. توزيع الكتيبات التعريفية والنشرات الخاصة بالبرامج والأنشطة والورش.
8. إدارة نظام الحجز الخاص ببعض الفضاءات (المسرح، المسبح، القاعات).
9. التنسيق الدائم مع باقي الأقسام لضمان تكامل الأداء وتلبية متطلبات الزوار.
10. إعداد تقارير منتظمة (يومية أو أسبوعية) تتضمن:
  - عدد الزوار
  - نوعية الاستفسارات المتكررة
  - ملاحظات الزوار
  - التوصيات والتحسينات المقترحة

### المؤهلات المطلوبة:

- مهارات تواصل عالية
- مظهر لائق وسلوك مهني
- إلمام تام بمرافق المركز
- القدرة على العمل تحت الضغط
- معرفة بأساسيات الحاسوب ونظام الحجز الداخلي
- اللباقة، الصبر، والدقة في التعامل مع الجمهور

مسؤول الشؤون الإدارية والموارد البشرية

توقيع الموظف