

نطاق العمل الوظيفي (مديرة فرع ترفيهي)

التاريخ: 14/04/2026 م

مقدمة:

بناءً على متطلبات العمل وتنظيم الهيكل الوظيفي، تم إعداد نطاق العمل الوظيفي وتحديد المسمى الوظيفي وفق ما تقتضيه مصلحة العمل، على أن يُعد هذا المستند مرجعاً معتمداً لتحديد المهام والمسؤوليات والصلاحيات ومؤشرات الأداء المرتبطة بالوظيفة، ويلتزم بموجبه الموظف بتنفيذ ما ورد فيه.

الهدف من الوظيفة:

يهدف هذا الدور إلى إدارة وتشغيل الفرع بكفاءة عالية من خلال الإشراف المباشر على العمليات اليومية، وتنظيم أداء الموظفين وتوزيع المهام، وضمان الالتزام بمعايير السلامة والنظافة والصيانة. كما يهدف إلى تحقيق أهداف المبيعات وزيادة الإيرادات عبر تحسين تجربة العملاء ورفع مستوى رضاهم، إضافة إلى ضبط العمليات المالية اليومية من اقفالات وإيداعات ومطابقتها، وضمان سلامة الإجراءات التشغيلية والتنظيمية داخل الفرع بما يحقق استمرارية العمل بكفاءة وانضباط.

بيانات الموظف:

اسم الموظف	
الرقم الوظيفي	
المسمى الوظيفي	
القسم	

قائمة المهام والمسؤوليات المسندة:

○ متابعة تواريخ صلاحية طفايات الحريق والتأكد من جاهزيتها بشكل مستمر داخل الفرع ○ التنسيق مع الجهة المختصة عبر الرقم المدون على الطفايات لطلب الصيانة أو الاستبدال ○ تنظيم عملية استبدال الطفايات بشكل جزئي (على دفعات) بما يضمن عدم خلو الفرع من الطفايات في أي وقت ○ التأكد من توزيع الطفايات في مواقعها المعتمدة وسهولة الوصول إليها ○ إجراء تدقيق دوري على أنظمة السلامة والحرائق والتأكد من سلامتها وجاهزيتها للعمل ○ متابعة تواريخ صلاحية أدوات الإسعافات الأولية والتأكد من اكتمال محتوياتها وجاهزيتها للاستخدام	السلامة (طفايات الحريق والإسعافات الأولية)
---	---

○ استبدال أي مواد منتهية أو ناقصة في حقيبة الإسعافات الأولية بشكل فوري ○ رفع أي ملاحظات أو أعطال تتعلق بأنظمة السلامة لجهة الاختصاص واتخاذ الإجراء اللازم ○ تحديث السجل الدوري لمراقبة الصيانة والتبديل والتأكد من توثيق جميع العمليات	
○ إنشاء ملف متكامل (ورقي وإلكتروني) يحتوي على جميع التراخيص والمستندات الحكومية الخاصة بالفرع. ○ التأكد من توفر التراخيص الأساسية وسرياتها (هيئة الترفيه، رخصة البلدية، السجل التجاري، باركود المركز السعودي للأعمال، رخصة الدفاع المدني، ملصقات المدفوعات الإلكترونية وأي تصاريح أخرى مرتبطة بالنشاط) ○ متابعة تواريخ انتهاء التراخيص وحالة الملصقات وإشعار الإدارة قبل فترة كافية لاتخاذ إجراءات التجديد. ○ التنسيق مع الجهات المختصة أو الإدارات المعنية لاستكمال إجراءات التجديد أو الإصدار. ○ طلب نسخ محدثة من جميع التراخيص عند التجديد. ○ رفع أي ملاحظات أو نقص في المستندات الحكومية بشكل فوري للإدارة لاتخاذ الإجراء اللازم. ○ التأكد من جاهزية الملف الحكومي للفرع في أي وقت لعمليات التفتيش أو الزيارات الرسمية.	التراخيص والأوراق الحكومية للفرع
○ تقييم عدد الموظفين الحالي ومطابقته مع العدد التشغيلي المعتمد لكل قسم داخل الفرع. ○ تحديد حالات النقص الفعلي الناتج عن (استقالة، غياب، ضغط تشغيل، مواسم). ○ إشعار رسمي لقسم شؤون الموظفين بشكل فوري عند وجود نقص عبر تقرير واضح يحدد سبب النقص والعدد المطلوب. ○ توضيح أولوية الاحتياج (عاجل / خلال فترة / احتياج مستقبلي) حسب وضع التشغيل. ○ متابعة حالة الطلب مع شؤون الموظفين حتى توفير البديل المناسب. ○ عمل المقابلة الرسمية للمرشحة قبل التعميد النهائي للتوظيف ○ إرسال نموذج التقييم الى الموارد البشرية ليتم التعميد النهائي في التوظيف ○ التنسيق لاستقبال الموظفين الجدد وتهيئة بصمة الحضور لهم وتعيين الوردية المناسبة حسب الاحتياج وإشعار شؤون الموظفين بالوردية. ○ تعبئة نموذج المباشرة للموظفات الجدد وإطلاعهم وتوقيعهم على اللائحة الداخلية، النطاق الوظيفي، الاحكام العامة، والاحكام الخاصة بالأقسام. ○ متابعة أداء الموظفين الجدد خلال فترة التجربة ورفع التقييم للإدارة. ○ رفع تقرير دوري عن حالة التوظيف والاحتياج الوظيفي في الفرع.	متابعة الاحتياج الوظيفي للفرع
○ توزيع الموظفين على أقسام الفرع وفق الاحتياج التشغيلي المعتمد لكل قسم ○ إعداد جدول يومي لتوزيع الأقسام بما يضمن تغطية جميع مناطق الفرع دون نقص ○ مراعاة مهارات وخبرة كل موظفة عند توزيعها لضمان جودة الأداء داخل القسم خصوصاً موظفات الكاشير ○ تحقيق التوازن في توزيع الموظفين بين الأقسام ذات الضغط العالي والمنخفض ○ إعادة توزيع الموظفين بشكل فوري عند وجود ضغط مفاجئ أو نقص في أي قسم خصوصاً الأقسام ذات الضغط العالي ○ التأكد من التزام الموظفين بالأقسام المحددة وعدم التنقل العشوائي دون توجيه ○ توجيه تنبيه إداري مباشر للموظفات غير الملتزمات بإقسامهن أو المتنقلات عشوائياً دون إذن ورفع طلب بتطبيق الجزاء لشؤون الموظفين في حال التكرار	توزيع الأقسام

○ متابعة أداء كل قسم والتأكد من جودة الخدمة المقدمة داخله ○ معالجة أي خلل في التوزيع يؤثر على التشغيل أو تجربة العملاء ○ التنسيق مع الموظفين المساندات لاستخدامهن في سد العجز بين الأقسام عند الحاجة ○ رفع الملاحظات لمدير التشغيل في حال وجود عجز مستمر لا يمكن تغطيته بالتوزيع الداخلي	
○ التأكد من نظافة جميع مرافق وأقسام الفرع والمخازن بشكل مستمر طوال ساعات العمل ○ الإشراف على عمال النظافة والتأكد من تنفيذ مهامهم وفق المعايير المعتمدة ○ متابعة النظافة الفورية لأي اتساخ أو سوائل منسكبة داخل الأقسام ○ التأكد من نظافة دورات المياه (إن وجدت) بشكل دائم وجاهزيتها للاستخدام ومتابعة جدول النظافة ○ التأكد من توفر مستلزمات النظافة بشكل مستمر وعدم وجود نقص ○ توفير مستلزمات النظافة في حال وجود نقص بالطرق المعتمدة ○ إجراء جولات تفقد دورية على الفرع للتأكد من مستوى النظافة العام ○ متابعة حالة الألعاب والمرافق والتأكد من سلامتها وجاهزيتها للاستخدام ○ تسجيل أي أعطال أو ملاحظات صيانة ورفعها للجهة المختصة بشكل فوري ○ متابعة تنفيذ أعمال الصيانة والتأكد من إتمامها بالشكل المطلوب ○ اتخاذ إجراء فوري بإيقاف أي لعبة أو مرفق غير آمن حتى يتم إصلاحه ○ التأكد من عدم وجود أدوات تنظيف داخل الأقسام وإبقائها في الأماكن المخصصة ○ رفع تقارير دورية عن حالة الصيانة والنظافة في الفرع	الصيانة والنظافة
○ إعداد وتنظيم جدول اوقات الراحة للموظفات بشكل يضمن استمرارية تشغيل جميع الأقسام ذات الضغط العالي دون تأثير ○ التأكد من عدم خروج أكثر من موظفة من الأقسام ذات الضغط العالي في وقت واحد بها يؤثر على التشغيل ○ متابعة التزام الموظفين بأوقات الراحة المحددة وعدم تجاوزها وإبلاغ الموارد البشرية في حال التكرار ○ استلام طلبات الاستئذان واعتماد أو رفض طلب الاستئذان بما لا يتعارض مع مصلحة العمل وفي الحالات الطارئة فقط ○ تسجيل جميع حالات الاستئذان وتوثيقها بشكل منظم ورفعها فوراً لشؤون الموظفين ○ متابعة عودة الموظفين بعد الاستئذان والتأكد من الالتزام بالوقت المحدد ○ رفض الحالات المتكررة أو غير المبررة الخاصة بالاستئذان ○ إعادة توزيع الموظفين عند وجود استئذان لضمان عدم وجود نقص في الأقسام	إدارة أوقات الراحة والاستئذان
○ تنفيذ التقييم الدوري المرسل من الموارد البشرية لأداء الموظفين وعمال النظافة وفق النماذج المعتمدة. ○ رفع تقارير التقييم الدوري للموارد البشرية لاتخاذ القرارات المناسبة (تحفيز / إنذار / استبعاد). ○ متابعة تحسين أداء الموظفين بناءً على نتائج التقييم. ○ استخدام نتائج التقييم في قرارات توزيع الأقسام.	التقييم الدوري للموظفات وعمال النظافة
○ تحديث دوري لأرصدة المخزون لجميع الأصناف (الأساور، الجوارب، الفوسيلز، أكياس الشيبس) والتأكد من تطابقها مع الكميات الفعلية ○ استلام الأصناف من الموردين أو الإدارة والتأكد من مطابقتها للطلبات (كمية/نوع/حالة)	متابعة المخزون

○ توثيق جميع عمليات الاستلام بسندات رسمية وإرسالها للقسم المختص ○ حفظ وتنظيم المخزون في الأماكن المخصصة مع مراعاة سهولة الوصول وعدم التلف ○ التحقق الدوري من تواريخ الانتهاء الخاصة بأكياس الشيبس كاتشر والتوجيه بإخراجها من القسم الى المستودع ليتم التعامل معها لاحقاً مع المورد ○ تسليم الكاشير الأصناف التشغيلية (الأساور) ببداية الوردية ○ استلام المتبقي من موظفة الكاشير نهاية الوردية وتوثيق الكمية ○ تثبيت أي عجز أو زيادة على الكاشير المسؤولة بعد التحقق وتوثيق الحالة ○ متابعة صرف أدوات النظافة والخردوات حسب الاحتياج الفعلي ومنع الهدر أو الاستخدام غير المبرر ○ رفع طلبات تزويد المخزون عند الوصول للحد الأدنى المعتمد بمدة لا تقل عن اسبوعي عمل ○ المتابعة الدورية عن حركة المخزون (رصيد - صرف - عجز/زيادة - طلبات) مع القسم المختص	
○ طباعة نماذج الاسترجاع وتدقيقها بعد استخدامها وارشفتها لمدة لا تقل عن 6 اشهر ○ استلام إيرادات الكاش من موظفات الكاشير بشكل يومي وتسجيله بنموذج تسليم معتمد ○ المطابقة والتأكد من مبالغ الكاش المستلمة مع تقارير الإقفال اليومي والتأكد من عدم وجود فروقات ○ حفظ إيرادات الكاش في خزانة الفرع وفق الضوابط المعتمدة ○ تجميع إيرادات الكاش بشكل أسبوعي وإيداعها في حساب الشركة البنكي (يوم الاثنين) ○ تزويد قسم المالية بإيصال الإيداع البنكي فور إتمام العملية ○ متابعة مطابقة الإيداعات مع السجلات المالية والتأكد من تصفية جميع مبالغ الكاش بشكل اسبوعي ○ رفع طلبات العهدة التشغيلية بشكل دوري حسب احتياج الفرع واعتمادها من مدير التشغيل ○ استخدام العهدة في شراء احتياجات الفرع وفق الأغراض المعتمدة فقط (ويتم اخذ تعميم مدير التشغيل للطلبات خارج اللائحة المقررة بتقرير مشتريات معمد من مدير التشغيل ومرفق للمالية) ○ توثيق جميع المصروفات بمستندات رسمية (فواتير / إثباتات) وربطها بالعهدة ○ تسوية العهدة مع قسم المالية بشكل دوري والتأكد من المبلغ المتبقي ○ التنسيق المستمر مع قسم المالية لإنهاء جميع المعاملات المالية الخاصة بالفرع ○ رفع أي ملاحظات أو فروقات مالية بشكل فوري لقسم المالية	إدارة النقد والتعاملات المالية
○ الإشراف المباشر على تجربة العملاء داخل الفرع وضمان تقديم خدمة عالية الجودة تعكس صورة إيجابية للفرع ○ تحمل مسؤولية مستوى رضا العملاء داخل الفرع، واعتبار أي خلل في التجربة مؤشر تقصير تشغيلي يتطلب معالجة فورية ○ استقبال ملاحظات وشكاوى العملاء والتعامل معها بشكل فوري واحترافي دون تأخير ○ رصد وتحليل مستوى رضا العملاء بشكل مستمر وتحديد فرص التحسين المرتبطة بزيادة الإقبال والمبيعات ○ توجيه الموظفين وتحسين أسلوب التعامل مع العملاء بما ينعكس مباشرة على رضاهم وقرار الشراء ○ معالجة أسباب الشكاوى المتكررة واتخاذ إجراءات تصحيحية تمنع تكرارها ○ متابعة منصات التواصل الخاصة بالفرع (Google Maps, TikTok) بشكل مستمر ورصد تقييمات العملاء والتفاعل معها	رفع الإيرادات ومتابعة رضا العملاء وإدارة الفعاليات

○ متابعة منصات المنافسين لمواكبة العروض والتخفيضات والمستجدات في السوق ○ تحليل تأثير أنشطة المنافسين على أداء الفرع والمبيعات ○ إشعار مدير التشغيل بشكل فوري بأي حملات أو عروض للمنافسين قد تؤثر سلبًا على مبيعات الفرع ○ رفع ملاحظات وتوصيات لتحسين التواجد الرقمي وتعزيز تنافسية الفرع ○ إدارة أجواء الفرع (الأنشطة، الأناشيد، التفاعل مع الأطفال) بما يضمن بيئة ترفيهية نشطة وجاذبة طوال وقت التشغيل ○ الإشراف على تجهيز الفرع للمناسبات والأعياد والعطل الموسمية والرحلات المدرسية ○ التأكد من استمرارية الأجواء الإيجابية داخل الفرع وعدم وجود فترات ركود أو ضعف تفاعل ○ استثمار ملاحظات العملاء في تطوير العروض والخدمات بما يساهم في زيادة الإيرادات ○ ربط مستوى رضا العملاء بأداء المبيعات والعمل على تحسينهما بشكل متكامل مع مدير التشغيل ○ رفع تقارير دورية لمدير التشغيل تتضمن مستوى رضا العملاء وأثره على المبيعات والتوصيات ○ رفع الحالات السلبية أو الحرجة بشكل فوري لمدير التشغيل لاتخاذ الإجراء المناسب	
○ استلام المفقودات التي يتم العثور عليها داخل الفرع وتوثيقها بشكل فوري ○ تسجيل جميع المفقودات في نموذج مخصص يتضمن (الوصف، تاريخ ووقت العثور، موقع العثور، الشخص المستلم) ○ حفظ المفقودات في مكان مخصص وآمن داخل الفرع مع تصنيفها بشكل منظم ○ محاولة التعرف على صاحب المفقودات عبر البيانات المتاحة أو من خلال مراجعة قسم المراقبة عند الحاجة ○ تسليم المفقودات لصاحبها بعد التحقق من هويته أو ملكيته لها وتوثيق عملية التسليم بتوقيع مستلم ○ في حال عدم التعرف على صاحب المفقود، يتم الاحتفاظ بها حسب المدة المعتمدة (1 سنة) ورفعها للإدارة بعد انتهاء المدة ○ منع تسليم أي مفقودات دون توثيق رسمي أو تحقق كافٍ من المستلم ○ رفع أي حالات حساسة أو مفقودات ذات قيمة عالية لمدير التشغيل بشكل فوري ○ أرشفة جميع سجلات المفقودات والتسليم بشكل منظم ○ متابعة أي شكاوى تتعلق بالمفقودات والتعامل معها بشكل فوري واحترافي	إدارة المفقودات
○ الاستجابة الفورية لأي حادث أو إصابة داخل الفرع والتوجه للموقع دون تأخير ○ تأمين الموقع وإيقاف النشاط المرتبط بالحادث إن لزم لمنع تكراره ○ تقديم الإسعافات الأولية باستخدام الأدوات المتوفرة أو طلب الدعم الطبي عند الحاجة ○ إبلاغ ولي أمر الطفل بشكل فوري وشرح الحالة بشكل واضح واحترافي ○ في الحالات الطارئة، التنسيق مع الجهات الطبية (911) ونقل الحالة عند الحاجة ○ توثيق الحادث بشكل كامل في النموذج المخصص يتضمن (الوقت، الموقع، وصف الحالة، الشهود، الإجراء المتخذ) ○ مراجعة قسم المراقبة للتحقق من تفاصيل الحادث وحفظ المقطع عند الحاجة ○ رفع تقرير فوري لمدير التشغيل عن الحادث والإجراءات المتخذة ○ تحليل سبب الحادث واتخاذ إجراءات تصحيحية لمنع تكراره	إدارة المخاطر والحوادث

○ التأكد من سلامة الألعاب والمرافق المرتبطة بالحادث وإيقاف أي عنصر غير آمن حتى معالجته	
○ متابعة الحالة بعد الحادث والتأكد من عدم وجود تبعات تشغيلية أو ملاحظات من العميل	
○ الحفاظ على التعامل المهني والهدوء في إدارة الموقف بما يحافظ على سلامة العملاء وسمعة الفرع	
○ عدم مشاركة أي تسجيلات للإصابة مع أي شخص غير مخول الا بطلب ورقي من الجهات المختصة	

نطاق الإشراف الإداري:

المدير المباشر	مدير التشغيل
يُسلم التقارير إلى	مدير التشغيل، المالية، شؤون الموظفين، قسم متابعة التشغيل
يُشرف على	مسؤولة اقسام / عامل نظافة / مشرف عمال

علاقات العمل (المهام الصادرة):

القسم / المسمى الوظيفي	نوع الصلاحية	جهة الحسم
إدارة التشغيل	اقتراحية	الرئيس التنفيذي
رئيس مجلس الإدارة	غير مسموح بالتواصل	لا يوجد
الرئيس التنفيذي	شكاوي فقط (تخص مدير التشغيل)	لا يوجد
قسم الموارد البشرية والمعاملات الحكومية	تنسيقية	مدير التشغيل
قسم متابعة التشغيل (المراقبة)	تنسيقية	مدير التشغيل
الفروع الترفيهية	تنسيقية	مدير التشغيل
قسم الإعلام والفعاليات التسويقية	تنسيقية	مدير التشغيل
قسم الصيانة	تنسيقية	مدير التشغيل
قسم تقنية المعلومات	تنسيقية	مدير التشغيل
قسم المالية	تنسيقية	مدير التشغيل
قسم الصيانة والإنشاء	تنسيقية	مدير التشغيل
مسؤولة الاقسام	تنفيذية	شؤون الموظفين
عمال النظافة	تنفيذية	شؤون الموظفين

علاقات العمل (المهام الواردة):

القسم	نوع الصلاحية	جهة الحسم
إدارة التشغيل	تنفيذية	مدير التشغيل
رئيس مجلس الإدارة	استراتيجية / إشرافية عليا	-
الرئيس التنفيذي	استراتيجية / إشرافية عليا	-
قسم الموارد البشرية والمعاملات الإدارية	تنسيقية	مدير التشغيل
قسم ضبط جودة التشغيل (المراقبة)	تنسيقية	مدير التشغيل
الفروع الترفيهية	تنسيقية	مدير التشغيل
قسم الإعلام والفعاليات التسويقية	تنسيقية	مدير التشغيل
قسم الصيانة الخفيفة / النظافة	تنسيقية	مدير التشغيل
قسم تقنية المعلومات	تنسيقية	مدير التشغيل
قسم المالية	تنسيقية	مدير التشغيل
قسم الصيانة والإشياء	تنسيقية	مدير التشغيل

تغطية المهام الوظيفية:

يلتزم صاحب نطاق العمل الوظيفي "المذكور أعلاه" بتنفيذ المهام الوظيفية المذكورة في الجدول أدناه، وذلك بشكل مؤقت عند الحاجة، ويشمل ذلك حالات الإجازات (أكثر من 3 أيام)، أو شغور الوظيفة، أو عدم توفر بديل. ولا يترتب على هذا التكليف أي تغيير دائم في المسمى الوظيفي أو الدرجة الوظيفية، ما لم يتم إصدار قرار رسمي بذلك.

اسم النطاق الوظيفي	-
	-