

مهارات المقابلة الشخصية وكتابة السيرة الذاتية

يتوقع من الطالب بعد الانتهاء من هذه الوحدة أن يكون قادراً على :

- التعرف على مفهوم المقابلات الشخصية.
- التعرف على أنواع ومهارات المقابلات الشخصية.
- كيفية إزالة القلق والتوتر قبل و أثناء المقابلة.
- اكتساب مهارة اجتياز المقابلة الشخصية بنجاح.
- تقدير الذات وتعزيز الثقة بالنفس أثناء المقابلة و أثناء كتابة السيرة الذاتية.
- إتقان مهارة كتابة السيرة الذاتية.
- التعرف على أهم مكونات ومحتويات السيرة الذاتية المثالية.
- التعرف على مفهوم التقرير وأهمية كتابة التقرير.
- التعرف على أنواع ومكونات التقرير وكيفية كتابتها.

القسم الأول: مهارة المقابلة الشخصية أهمية المقابلة الشخصية:

- وسيلة من الوسائل التي تسبق عملية اختيار الموظفين.
- إحدى الوسائل الأساسية التي تعتمد عليها المنظمات لاختيار كوادرها البشرية كخطوة أولى لبناء فرق العمل التي تصل بالمنظمة لأهدافها المرجوة.
- وتساعد المقابلات اصحاب الاعمال في اختيار الافراد المناسبين للأعمال الوظيفية الشاغرة بها وفق مؤهلاتهم وقدراتهم ومهاراتهم.

تُمكن الفرد نفسه في معرفة قدراته ومهاراته ومن ثم اكتساب المرونة والقدرة على التغيير من أجل التحسين والتغيير.

مفهوم المقابلة الشخصية: اجتماع محدد يهدف الى اختيار افضل المرشحين ،للبحث عنمن يستطيع القيام بأعمال وظيفة معينة وفق قدرات ومؤهلات ومهارات محددة، إضافة لسمات شخصية أخرى (حماس ورغبة المتقدم للوظيفة).

أنواع المقابلات الشخصية:

- الترقية : وتعد بهدف إسناد مهام وظيفية أعلى.
- التوظيف : وهي الأشهر وتعد بهدف اختيار الموظفين وترشيحهم.
- التأديب : وتعد بهدف توجيه الموظف لسوء أدائه لعمله.
- الاستشارية : وتعد بهدف النصح و الارشاد حيال أمر معين أو موضوع معين.

الاستعداد للمقابلات الشخصية

قبل المقابلة :

- ✓ ارتداء ملابس مناسبة.
- ✓ الثقة بالنفس والقدرات.
- ✓ الاطلاع والتدريب على مواقع اختبارات القياس النفسي الاكثر استخداما.
- ✓ التدريب على الاختبارات والامتحانات القصيرة المتوفرة في كتب "اختبر ذكائك".
- ✓ التدرب على عرض تقديمي رسمي الى ان تتقنه.
- ✓ اجمع نسخاً نظيفة من الاوراق المطلوبة لهذه الوظيفة مثل : الشهادات العلمية، والشهادات الخبرة، والسيرة الذاتية، وخذ أكثر من نسخة من هذه الاوراق.
- ✓ رتب أفكارك وتساؤلاتك قبل الذهاب للمقابلة.

(تابع)الاستعداد للمقابلات الشخصية:

قبل المقابلة:

- ✓ كن مستعداً لتقديم الشرح عن مؤهلاتك للعمل، و الاجوبة عن الاسئلة التقليدية ،وأعمل على تطبيق ذلك مسبقاً من خلال تمثيل الادوار مع صديق لك، أو أمام المرأة في البيت.
- ✓ حدد الاسئلة التي تريد طرحها في اثناء المقابلة (طبيعة العمل ،ساعات العمل ،الراتب ،الحوافز.....إلخ).
- ✓ إذا لم تكن مستعداً لإجراء المقابلة فاتصل لصاحب العمل بسرعة الممكنة، وحدد موعداً آخر.
- ✓ النوم يريح الذهن، لذا عليك ان تنام فالليلة السابقة لموعد المقابلة ؛لان هذا سينعكس ايجاباً على مظهرك وحيويتك وصفاء ذهنك.

الاستعداد للمقابلات الشخصية :

يوم المقابلة :

- ✓ أحرص على الوصول قبل المقابلة بعشر دقائق.
- ✓ أجمع المعلومات عن المنظمة بطرق عدة منها :

- ❖ الزيارة المباشرة للمنظمة.
- ❖ التقارير الرسمية.
- ❖ مقالات كتبت عن المنظمة، اتصل بقسم الموارد البشرية بالمنظمة واسأل من سيكونون في لجنة المقابلة وكم عددهم.
- ❖ أطلع على موقع الويب الخاص بالمنظمة.
- ❖ حاول قراءة ما بين السطور في المعلومات المرسله اليك.

الاستعداد للمقابلات الشخصية :

أثناء المقابلة :

- ✓ البدء بالسلام على من سيقابلك.
- ✓ صافحهم بحرارة.
- ✓ عرفهم بنفسك.
- ✓ أبتمس وكن متفائلاً.
- ✓ حافظ على التواصل البصري مع اعضاء اللجنة.
- ✓ لا تتعجل في الرد على الاسئلة.
- ✓ يجب على المتقدم للوظيفة ان يجيد الاتصالات وألا يقاطع محدثه حتى لو اعترض على بعض مايقوله.
- ✓ انتبه لحركاتك ولا تتوتر أو تقلق.
- ✓ راقب لغتك الجسدية، وأحرص أن تكون ايجابية مثل :
- اعتدال الجلسة وعدم ارخائها للخلف.
- كن على طبيعتك قدر الإمكان.
- الابتسامة مهما كان ومهما حصل.
- عدم تشبيك الاصابع ، وعدم غلق الرجلين وشدهما.
- ✓ واجه من يطرح عليك الاسئلة ولا تسترق النظر اليه بزاوية أو بشكل سريع.
- ✓ كن صريحاً وإيجابياً.

وهناك أربعة أمور يجب عليك تجنبها أثناء المقابلة :

- القول نحن بدل من أنا.
- الوصول متأخراً للمقابلة.
- أن يبدو أنك غير لائق للوظيفة.
- السلبية.

نوع الأسئلة المتوقع طرحها بالمقابلات :

عادة ما تتضمن الاسئلة التي تطرح على المتقدم من قبل اصحاب العمل :

- أسئلة شخصية.
- أسئلة تخصصية.
- أسئلة عن الخبرات العملية.
- أسئلة عن الرغبات والمبول المهنية.

أبرز الاسئلة المتوقعة في المقابلات الشخصية :

- ✓ ما سبب رغبتك في العمل في هذه المنظمة؟
- ✓ لماذا تركت عملك السابق؟
- ✓ ما الذي كنت تقوم به في عملك السابق؟
- ✓ كم هي المدة التي بقيتها بلا عمل؟ وكيف كنت تقضي وقتك؟
- ✓ حدثني عن نفسك؟
- ✓ ألا ترى أن تأهيلك أعلى مما هو مطلوب في الوظيفة؟
- ✓ ما الذي يجعل الموظف ناجحاً في عمله؟

(تابع) أبرز الاسئلة المتوقعة في المقابلات الشخصية :-

- ✓ ما الذي تحب ان تصل اليه بعد 5 سنوات من الان؟
- ✓ كيف يمكنك معالجة ضغط العمل؟
- ✓ ما هو الراتب الذي تتوقعه؟
- ✓ كيف كان معدل غيابك عن عملك السابق؟
- ✓ متى ستكون جاهزاً للبدء في العمل؟
- ✓ ما هي نقاط قوتك ونقاط ضعفك؟
- ✓ ما أصعب موقف واجهته في حياتك العملية؟
- ✓ هل تفضل العمل منفرداً أم مع الآخرين؟

كيفية اجابة اسئلة المقابلات:

■ يجب ان تكون اجاباتك منظمة ومرتبطة ومهنية،ويمكن تحقيق ذلك من خلال :

- ركز واستمع للسؤال جيداً.
- لا تستعجل في الاجابة.
- أعط نفسك ثانية أو ثانيتين قبل البدء في الاجابة.
- في حال عدم وضوح السؤال، فمن حقك ان تطلب اعادة، بقولك : "هل من الممكن اعادة السؤال؟"، ولا تقل : لم أفهم السؤال " لأنها عبارة سلبية.
- استدل على اجابتك بأمثلة حقيقية وبراهين.
- لتكن اجابتك محددة وحول النقطة المطروحة، وابتعد عن الاطالة والاسهاب.
- تحدث بوضوح وابتسم واطهر الحماس في إجاباتك.
- اعرف ما ستقول ولا تتحدث في ما ليس لك به علم، و اذا لم تعرف الاجابة اعترف بذلك، واذا ا كانت لديك ولكنك غير متأكد منها فأبدأ بقولك : "أعتقد، على ما أظن".

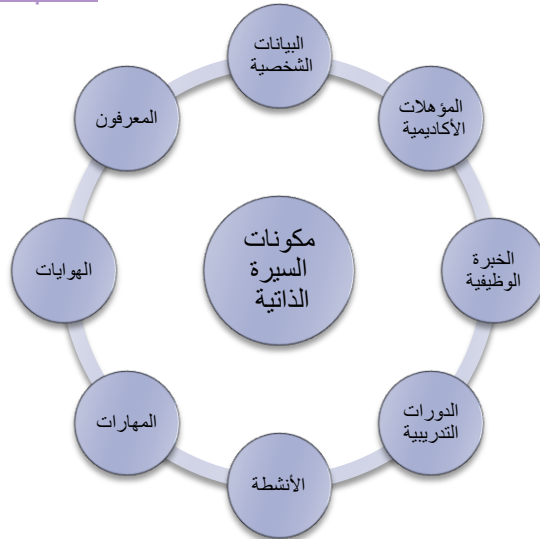
القسم الثاني : مهارة كتابة السيرة الذاتية

يُمكن تعريف السيرة الذاتية بأنها : وثيقة تتضمن موجزاً أو قائمة بالوظائف ذات الصلة بالخبرة والتعليم، هي أول لقاء بين صاحب العمل المحتمل وطالبي الوظائف، وتستخدم عادة لفرز المتقدمين، وغالباً ما يعقبها مقابلة في حالة البحث عن وظيفة.

• أن السيرة الذاتية هي تعريف مختصر وواضح وجذاب للمرشح للوظيفة أو المتقدم لها وتتضمن في محتواها ملخص لمؤهلاته وخبراته وإنجازاته ومهاراته وقدراته.

خصائص السيرة الذاتية :

- يجب ان تكون السيرة الذاتية لها تأثير قوي وإيجابية.
- الصدق في المعلومات الواردة في السيرة الذاتية.
- تنظيم وترتيب الأفكار.
- استخدام العناوين.
- التنسيق الزمني للسيرة الذاتية.
- الوضوح التام لا تترك مجالاً لخيبالات القارئ ولا تقترض به أنه يعرف ما تعتبره بديهياً مثال : اختصار CS والذي تعني به (Computer Science).
- تجنب الأخطاء الإملائية و القواعدية، لان مقدار اتقانك للغة يعكس مدى ثقافتك.
- سجل عنوانا في البريد الإلكتروني (الإيميل) : فبعض أرباب العمل يفضلون الاتصال بك عن طريق الإيميل
- استخدم أسلوب النقاط : فأرباب العمل لا يحبون رؤية السير الذاتية التي تكتب في شكل فقرات
- قدم المختصر المفيد : فالعديد من أصحاب العمل لن ينظروا بعين الاعتبار لأي سيرة تزيد صفحاتها على صفحة واحدة و تذكر أن مدراء التوظيف يستلمون المئات بل الآلاف من الطلبات
- دقق في معلومات كيفية الاتصال بك افحص و راجع معلومات الاتصال بك و أضف رقم هاتفك المحمول إن وجد
- استخدم ورقاً جيداً أبيض اللون و ابتعد عن الألوان و حجم الورقة يكون A4
- لاتضع صورتك الشخصية على السيرة الذاتية
- النظافة



مكونات السيرة الذاتية :-

- **البيانات الشخصية :** الاسم ، تاريخ الميلاد، الجنسية، الحالة الاجتماعية، العنوان ،أرقام الهواتف، البريد الإلكتروني عنوان صفحة الويب الشخصية
- **المؤهلات الأكاديمية :** التاريخ، اسم المؤهل و التقدير إذا كان عالي، المؤسسة التعليمية، المكان
- **الخبرة الوظيفية :** الفترة التي بدأت فيها العمل، الوظيفة، المهام الوظيفية، كما و تشمل الخبرة الوظيفية الوظائف التي تحتاج تفرغ كامل أو التي لا تتطلب تفرغ كامل و التدريب العملي و الصيفي
- **الدورات التدريبية :** الفترة ،اسم الدورة، المكان المنظم للدورات
- **الأنشطة :** الفترة، اسم النشاط، المكان الذي أقيم فيه النشاط
- **المهارات :**

يجب أن تذكر المهارات المتعلقة بما يلي :-

- اللغة : حدد المستوى من محادثة و كتابة على سبيل المثال : ممتاز ، جيد جداً ... الخ
- مهارة الحاسوب : من حيث البرامج التي تتقنها
- مهارات الطباعة حدد السرعة و الدقة
- اذكر اذا كان لديك رخصة قيادة ام لا
- اذكر أي مهارات متعلقة بالعمل قد تنثير اعجابهم
- المهارات الفنية
- مهارات استخدام الحاسب الآلي MS : Word – Excel –Power point – Internet
- التكيف التام للعمل ضمن فريق العمل
- القدرة على الاداء تحت ضغوط العمل
- التمتع بقدرة جيدة على بناء العلاقات الاجتماعية البناءة
- مهارات أخرى خاصة
- الدورات التعليمية والتقنية
- حاصل على دورة في التدقيق و المراجعة / المركز الدولي للتدقيق
- اجتياز امتحان تأهيل مراجع قانوني
- أي دورات أو ورش عمل أو أنشطة ذات علاقه
- الهوايات : القراءة – الرياضة – المشاركة في الأنشطة
- المعروف :الاسم، المسمى الوظيفي، العنوان وأرقام الهواتف و الأيميل " ويمكن إضافة اللغات و الجوائز التي حصلت عليها "

• **وهنا يجب التأكيد على :**

- إن قضاء المزيد من الوقت في إنشاء سيرتك الذاتية هو استثمار رائع في مستقبلك اطلب على الأقل من شخصين آخرين أن يقوموا بمراجعة سيرتك الذاتية بعد طباعتها إذا كنت ترد على إعلان يحتوي على رقم مرجعي فتأكد من كتابتك لهذا الرقم على الظرف
- تجنب لف سيرتك الذاتية أو تدبيسها
- تأكد من أنك قد حصلت مقدماً على تصريح من أي شخص تنوي كتابته كشخص يمكن الرجوع إليه سواء كانت علاقتك به مهنية أو شخصية
- من أكثر الأمور التي يشكو منها متخصص الموارد البشرية هو أن الكثير من الأشخاص يتقدمون لوظائف غير مؤهلين لها قبل أن تسلم سيرتك الذاتية لصاحب العمل المحتمل أقرأ مواصفات الوظيفة بدقة لكي تتأكد أن لديك المهارات و الخبرة و التعليم الذي يبحث عنها صاحب العمل

القسم الثالث : مهارة كتابة التقرير.

مفهوم التقرير : هو عرض رسمي مختصر لمعلومات أو حقائق أو بيانات محددة لغرض معين و يهدف إلى توضيح المزايا و العيوب

أهمية كتابة التقرير :

١. يُعد مصدراً من مصادر المعلومات
٢. يُعد أداة مراقبة و تقييم للأعمال و الأنشطة
٣. يوضح المستجدات

**أنواع التقارير :**

الأكاديمية : و هي تقارير عن البحوث العلمية ، و تصدر حسب الحاجة

الوصفية : و هي التقارير التي تصف ظاهرة كما هي واضحة ، و هذه التقارير دائماً تجيب على الأسئلة : كيف ؟ و متى ؟ و من ؟ و ماذا ؟ و مثال ذلك التقارير : تقارير الرحلات

الإخبارية : و هي التقارير التي تنبها أجهزة الإعلام من إذاعة و تلفزيون و صحافة، مثل التقارير السياسية

التحليلية : هي تقارير لا تقتصر على الوصف فقط بل تعقد المقارنة ، و تعلق الأسباب و تقترح الحلول ، ومثال ذلك : ما يقدمه الأخصائي حول تأخر الطلاب الدراسي ، و التقارير الرياضية التي تقارن بين أدائي فريقين

الإحصائية : وتتميز هذه التقارير عن غيرها بالأرقام ، و قد ترمز هذه الأرقام لبشر أو اموال أو اشياء أخرى ، و مثال على ذلك : ما تقدمه البنوك و المؤسسات المالية سنوياً عن أوضاعها

الإدارية : و غالباً ما تكون مطبوعة و بنودها واضحة و تحتاج إلى ملء فراغات بعبارات مناسبة ، و مثال على ذلك : تقارير المديرين عن الموظفين

❖ من الملاحظ : أن التقارير تُقدم حسب الحاجة فقد تُقدم سنوياً أو شهرياً ... إلخ

الاستعداد لكتابة التقارير :

قبل الشروع في كتابة التقارير يجب أن تتوافر لدى كاتب التقرير صورة عن الموضوع الذي يرمع الكتابة فيه و ذلك من حيث :

- تحدي موضوع التقرير.
- حدد الهدف من التقرير.
- حدد الموعد المطلوب لتقدم التقرير
- اعرف من سيقراً التقرير.
- اعرف درجة سرّة التقرير
- اعرف لُغيتُ يستخدم التقرير بعد قراءته
- حدد عنوان التقرير
- إعداد خطة التقرير.
- كتابة الغرض من التقرير
- اختار العنوان الملائم
- بحث ما حصلت عليه من معلومات وآراء
- تجميع الآراء والمعلومات لمجموعات متناسقة.
- التّعليم بعمل تسلسل للمجموعات
- ترتيب الآراء والمعلومات داخل المجموعة (أ،ب،ج)
- مراجعة العناوين والتأكد من عدم غموضها.
- دراسة حاجة التّقرير لبعض الملاحظات.
- دراسة حاجة التقرير إلى الرسوم البيانية
- التقرير يقسم إلى ثلاثة أقسام مهمة : المقدمة و التفاصيل و الخاتمة

كيفية كتابة التقارير الإدارية

عناصر التقرير الإداري الأساسية :-

أولاً : صفحة العنوان .

صفحة العنوان هي أول صفحة من صفحات التقرير الإداري الضخم وهذه الصفحة تمكننا من معرفة معلومات أساسية عن التقرير بسرعة. لذلك فإن صفحة العنوان لابد وان تحتوي على : " عنوان التقرير - اسم معد التقرير - وظيفة معد التقرير - اسم الجهة التي صدر منها هذا التقرير - تاريخ إصدار التقرير "

أما تقارير العمل القصيرة - أي المكونة من صفحة أو صفحتين أو ثلاث - لا يوضع صفحة للعنوان و إنما توضع هذه البيانات في أعلى الصفحة الأولى

ثانياً : ملخص التقرير :**و للملخص وظيفتان :**

أولاً : أن يعلم قارئ التقرير إن كان يحتاج أن يقرأ هذا التقرير أم لا

ثانياً : أن يعرف القارئ المعلومات الأساسية جداً في التقرير مثل طبيعة القرارات التي نفذت و النتائج (الاستنتاجات) و التوصيات و بالتالي قد يكتفي به عن قراءة باقي التقرير أو يقرر قراءة جزء محدد من التقرير

يوجد نوعان من الملخصات (الملخص المعلوماتي و الملخص الوصفي) .

الملخص المعلوماتي : هو الذي تحدثنا عنه ، اما الملخص الوصفي : يعطي فكرة سريعة عن ما يحتويه التقرير و لكنه لا يلخص البحث نفسه و لا يوضح النتائج

ثالثاً : جدول المحتويات .

هو جدول يوضح رقم الصفحة التي يبدأ بها كل قسم من أقسام التقرير بحيث يكون من السهل الوصول إلى أقسام مع نية مباشرة. و يوضح للقارئ الأقسام المختلفة للتقرير. كما يحتوي على أسماء أقسام أو فصول البحث أو التقرير كما هي مكتوبة داخل التقرير

جدول المحتويات لا يستخدم عادةً في التقارير القصيرة لأنه في هذه الحالة يكون تصفح التقرير أمراً سهلاً

قائمة الأشكال و الجداول :

عندما يحتوي التقرير على عدد كبير من الأشكال و الجداول التوضيحية (خمسة أو أكثر) يكون من المفضل وضع قائمة خاصة لها. قائمة الأشكال و الجداول مشابهة لجدول المحتويات غير إنها توضح رقم الصفحة الموجودة بها كل شكل أو جدول

رابعاً: متن التقرير :

متن أو ما يسمى قلب التقرير هو أكبر عناصر التقرير و هو يتكون عادة من عدة أجزاء أو أقسام

متن التقرير يشرح الموضوع بشيء من التفصيل و يوضح ما تم فعله لحل المشكلة و يوضح كذلك النتائج و تحليلها، و أقسام متن التقرير تختلف حسب طبيعة التقرير

خامساً: الاستنتاجات و التوصيات :

الاستنتاجات : هي المعلومات التي استنبطتها من بيانات التقرير. هذا القسم لابد أن يحتوي الإجابة على السؤال الأساسي للتقرير و ان تكون الإجابة نابعة من إجراءات العمل. فمثلاً التقارير الإدارية قد توضح تحسن الأداء أو وجود مشاريع لتطوير العمل ينبغي ألا تحتوي الاستنتاجات بيانات لم يتم ذكرها في التقارير أو استنتاجات ليست نابعة من نتائج التقرير

التوصيات : هي الأمور التي يوصي بأن يتم إجراؤها بناءً على ما استقدها و استنتاجها من التقرير فمثلاً التقرير الذي يوضح خطة استراتيجية ينتهي بتوصية باتباع استراتيجية من الاستراتيجيات التي عرضت في التقرير و التقرير الذي يقترح حلاً لمشكلة يجب أن ينتهي بتوصية بتنفيذ أحد الحلول

إذا أردت أن تعرف أخلاق رجل فضع في يده سلطة ثم أنظر كيف يتصرف

E7sas