

## مقرر مهارات الاتصال \_ تلخيص المحاضرة الرابعة عشر مهارات المقابلة الشخصية وكتابة السيرة الذاتية والتقارير

### (الوحدة السابعة)

#### 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 أصحاب الأعمال في اختيار الأفراد المناسبين للأعمال الوظيفية الشاغرة بها وفق مؤهلاتهم وقدراتهم ومهاراتهم.
- تمكن الفرد نفسه في معرفة قدراته ومهاراته ومن ثم اكتساب المرونة والقدرة على التغيير من أجل التحسين والتغيير.

##### مفهوم المقابلات الشخصية :

اجتماع محدد يهدف إلى اختيار أفضل المرشحين، للبحث عنمن يستطيع القيام بأعمال وظيفية معينة وفق قدرات ومؤهلات ومهارات محددة إضافة لسمات شخصية أخرى مثل ( حماس ورغبة المتقدم للوظيفة).

##### أنواع المقابلات الشخصية:

- الترقية : وتعقد بهدف إسناد مهام وظيفية أعلى .
- التوظيف : وهي الأشهر وتعقد بهدف اختيار الموظفين وترشيحهم .
- التأديب : وتعقد بهدف توجيه الموظف لسوء أدائه في العمل .
- الاستشارية : وتعقد بهدف النصح والإرشاد حيال أمر معين أو موضوع معين .

##### الأستعداد للمقابلات الشخصية :

##### قبل المقابلة :

- ارتداء الملابس المناسبة
- الثقة بالنفس والقدرات.
- الاطلاع والتدريب على مواقع اختبارات القياس النفسي الأكثر استخداماً.
- التدريب على الاختبارات والامتحانات القصيرة المتوفرة في كتب "اختبر ذكائك"
- التدرّب على عرض تقديمي رسمي إلى ان تتقنه.
- اجمع نسخاً من الأوراق المطلوبة لهذه الوظيفة مثل: الشهادات العلمية ،شهادات الخبرة ، السيرة الذاتية، وخذ أكثر من نسخة من هذه الأوراق .
- رتب أفكارك وتساؤلاتك جيداً قبل الذهاب للمقابلة.
- كن مستعداً لتقديم الشرح عن مؤهلاتك للعمل ، والأجوبة عن الأسئلة التقليدية، واعمل على تطبيق ذلك مسبقاً من خلال تمثيل الأدوار مع صديق لك، أو أمام المرآة في البيت.
- حدد الأسئلة التي تريد طرحها في أثناء المقابلة (طبيعة العمل ، ساعات العمل، الراتب، الحوافز... إلخ)
- إذا لم تكن مستعداً لإجراء المقابلة فاتصل بصاحب العمل بالسرعة الممكنة، وحدد موعداً اخر.
- النوم يريح الذهن ، لذا عليك أن تنام في الليلة السابقة لموعد المقابلة ؛لأن هذا سينعكس إيجابياً على مظهرك وحيويتك وصفاء ذهنك .

### يوم المقابلة :

- احرص على الوصول قبل المقابلة بعشر دقائق .
- اجمع المعلومات عن المنظمة بطرق عدة منها :
  - أ- الزيارة المباشرة للمنظمة
  - ب- التقارير الرسمية
  - ت- مقالات كتب المنظمة، اتصل بقسم الموارد البشرية بالمنظمة واسأل من سيمونون في لجنة المقابلة وكم عددهم .
  - ث- اطلع على موقع الويب الخاص بالمنظمة .
  - ج- حاول قراءة ما بين السطور في المعلومات المرسلة إليك .

### أثناء المقابلة :

- البدء بالسلام على من سيقابلك .

- صافحهم بحرارة.
- عرفهم بنفسك.
- ابتسم وكن متفائلاً
- حافظ على التواصل البصري مع أعضاء اللجنة .
- لا تتعجل في الرد على الأسئلة.
- يجب على المتقدم للوظيفة أن يجيد الإنصات وألا يقاطع محدثه حتى لو اعترض على بعض ما يقوله.
- انتبه لحركاتك ولا تتوتر أو تقلق.
- راقب لغتك الجسدية، واحرص على أن تكون إيجابية مثل :
- \* اعتدل الجلسة وعد إرخائها للخلف .
- \* كن على طبيعتك قدر الإمكان.
- \* الابتسامة مهما كان ومهما حصل.
- \* عدم تشبيك الأصابع، وعدم غلق الرجلين وشدهما.
- واجه من يطرح عليك الأسئلة ولا تسترق النظر إليه 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 غير لائق بالوظيفة .
- السلبية.

### **نوع الأسئلة المتوقع طرحها في المقابلات :**

عادة ما تتضمن الأسئلة التي تطرح على المتقدم من قبل أصحاب العمل :

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

### أبرز الأسئلة المتوقعة في المقابلات الشخصية:-

- أ- ما سبب رغبتك في العمل في هذه المنظمة ؟
- ب- لماذا تركت عملك السابق ؟

- ت- ما الذي كنت تقوم به في عملك السابق ؟
- ث- كم هي المدة التي بقيتها بلا عمل؟ وكيف تقضي وقتك ؟
- ج- حدثني عن نفسك؟
- ح- ألا ترى أن تأهيلك أعلى مما هو مطلوب في الوظيفة ؟
- خ- ما الذي يجعل الموظف ناجحاً في عمله ؟
- د- ما الذي تحب أن تصل إليه بعد ٥ سنوات من الآن ؟
- ذ- كيف يمكنك معالجة ضغط العمل ؟
- ر- كيف كان معدل غيابك عن عملك السابق ؟
- ز- متى ستكون جاهزاً للبدء في العمل ؟
- س- ما هي نقاط قوتك ونقاط ضعفك ؟
- ش- ما أصعب موقف واجهته في حياتك العملية ؟
- ص- هل تفضل العمل منفرداً أم مع آخرين ؟

### كيفية إجابة أسئلة المقابلات :

- يجب أن تكون إجابتك منظمة ومرتبنة ومهنية، ويمكن تحقيق ذلك من خلال:
- ركز واستمع للسؤال جيداً.
  - لا تستعجل في الإجابة .
  - أعط نفسك ثانية أو ثانيتين قبل البدء في الإجابة.
  - في حال عدم وضوح السؤال، فمن حقك أن تطلب إعادته بقولك: "هل من الممكن إعادة السؤال؟"، ولا تقل لم أفهم السؤال " لأنها عبارة سلبية.
  - استدل على إجابتك بأمثلة حقيقية وبراهين.
  - لتكن إجابتك محددة وحول النقطة المطروحة، وابتعد عن الإطالة والإسهاب.
  - تحدث بوضوح وابتسم وأظهر الحماس في إجابتك .
  - اعرف ما ستقول ولا تتحدث فيما ليس لك به علم، وإذا لم تعرف الإجابة اعترف بذلك ، وإذا كان لديك ولكنك غير متأكد منها فأبدأ بقولك "اعتقد، على ما أظن".

### **القسم الثاني : مهارة كتابة السيرة الذاتية**

يمكن تعريف السيرة الذاتية بأنها : وثيقة تتضمن موجزاً أو قائمة بالوظائف ذات الصلة والخبرة بالتعليم. 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 وانجازاته ومهاراته وقدراته.

خصائص السيرة الذاتية :

- ✚ يجب أن تكون السيرة الذاتية لها تأثير قوي وإيجابية.
- ✚ الصدق في المعلومات الواردة في السيرة الذاتية.
- ✚ تنظيم وترتيب الأفكار.
- ✚ استخدم العناوين.
- ✚ التنسيق الزمني للسيرة الذاتية.
- ✚ الوضوح التام لا تترك مجالاً لخيارات القارئ ولا تفترض به أنه يعرف ما تعتبره بديهياً مثال : اختصار CV والذي تعني به (Computer Science).
- ✚ تجنب الأخطاء الإملائية والقواعدية، لأن مقدار إتقانك للغة يعكس مدى ثقافتك.
- ✚ سجل عنواناً في البريد الإلكتروني (الإيميل) فبعض أرباب العمل يفضلون الاتصال بك عن طريق الإيميل.
- ✚ استخدم أسلوب النقاط: فأرباب العمل لا يحبون رؤية السير الذاتية تكتب في شكل فقرات .
- ✚ قدم المختصر المفيد: فالعديد من اصحاب العمل لن ينظروا بعين الاعتبار لأي سيرة تزيد صفحاتها عن صفحة واحدة .وتذكر أن مدراء التوظيف يستلمون المئات بل والآلاف من الطلبات.
- ✚ دقق في معلومات كيفية الاتصال بك افحص وراجع معلومات الاتصال بك، وأضف رقم هاتفك المحمول إن وجد.
- ✚ استخدم ورقاً جيداً ابيض اللون وابتعد عن الألوان، وحجم الورقة يكون A4.
- ✚ لا تضع 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 والتقدير إذا كان عالي، المؤسسة التعليمية، المكان .

- ◆ الخبرة الوظيفية : الفترة التي بدأت فيها العمل، الوظيفة، المهام الوظيفية. كما وتشمل الخبرة الوظيفية الوظائف التي تحتاج تفرغ كامل أو التي لا تتطلب تفرغ كامل والتدريب العملي والصيفي .
- ◆ 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 محادثة وكتابة على سبيل المثال: جيد جداً... إلخ.
- مهارات الحاسوب :من حيث البرامج التي تتقنها.
- مهارات الطباعة : حدد السرعة والدقة .
- اذكر أن كان لديك رخصة قيادة أم لا .
- ✓ اذكر أي مهارات متعلقة بالعمل قد تثير إعجابهم

✓ المهارات الفنية :

- مهارات استخدام الحاسب الآلي -MS: Word-Excel-Power point-Internet.
- التكيف التام للعمل ضمن فريق العمل.
- القدرة على الأداء تحت ضغوط العمل.
- التمتع بقدرة جيدة على بناء العلاقات الاجتماعية البناءة.
- مهارات اخرى خاصة.
- الدورات التعليمية والتقنية .
- حاصل على دورة في التدقيق والمراجعة / المركز الدولي للتدقيق.
- اجتياز امتحان تأهيل مراجع قانوني.
- أي دورات أو ورش عمل أو أنشطة ذات علاقة.
- ◆ الهوايات: القراءة - الرياضة - المشاركة في الأنشطة.
- ◆ المعروفون : الاسم ، المسمى الوظيفي، العنوان وأرقام الهواتف والإيميل، ويمكن إضافة اللغات والجوائز 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 عن إعلان يحتوي على رقم مرجعي فتأكد من كتابتك لهذا الرقم على الظرف.

\* تجنب لف السيرة الذاتية أو تدبيسها.

\* تأكد من أنك 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

من أن لديك المهارات والخبرة والتعليم الذي يبحث عنها صاحب العمل .

### القسم الثالث : مهارة كتابة تقرير

مفهوم التقرير: هو عرض رسمي ومختصر لمعلومات أو حقائق أو بيانات محددة لغرض معين، ويهدف إلى توضيح المزايا والعيوب.

#### أهمية كتابة التقرير:

(١) يعد مصدراً من مصادر المعلومات.

(٢) يعد أداة مراقبة وتقييم للأعمال والأنشطة.

(٣) يوضح المستجدات.

#### أنواع التقارير :

الأكاديمية : وهي تقارير عن البحوث العلمية، وتصدر حسب الحاجة.

الوصفية : وهي تقارير التي تصف ظاهرة كما هي واضحة، وهذه التقارير دائماً تجيب على الأسئلة: كيف؟ ومتى؟ ومن؟ وماذا؟ ومثال على ذلك : تقارير الرحلات.

الإخبارية : وهي تقارير التي تبثها أجهزة الإعلام من إذاعة وتلفزيون وصحافة، مثل التقارير السياسية.

التحليلية : هي تقارير لا تقتصر على الوصف فقط بل تعقد المقارنة، وتعلل الأسباب، وتفتتح الحلول، ومثال على ذلك: ما يقدمه الأخصائي الاجتماعي حول تأخر الطلاب الدراسي، والتقارير الرياضية التي تقارن بين أداء فريقين .

الإحصائية : وتتميز هذه التقارير عن غيرها بالأرقام، وقد ترمز هذه الأرقام لبشر أو أموال أو أشياء أخرى، ومثال على ذلك ما تقدمه البنوك والمؤسسات المالية سنوياً عن أوضاعها .

الإدارية : وغالباً ما تكون مطبوعة وبنودها واضحة وتحتاج إلى ملء فراغات بعبارات مناسبة، ومثال على ذلك: تقارير المديرين عن الموظفين .

# من الملاحظ: أن تقارير تقدم حسب الحاجة، فقد تقدم سنوياً أو شهرياً...الخ.

### الاستعداد لكتابة التقارير :

قبل الشروع في كتابة التقرير يجب أن تتوافر لدى كاتب التقرير صورة عن الموضوع الذي يزعم الكتابة فيه، وذلك من حيث:

- تحديد موضوع التقرير.
- حدد الهدف من التقرير.
- حدد الموعد المطلوب لتقديم التقرير.
- اعرف من سيقراً التقرير.
- اعرف درجة سرية التقرير.
- اعرف كيف يستخدم التقرير بعد قراءته.
- حدد عنوان التقرير.
- إعداد خطة التقرير.
- كتابة الرض من التقرير.
- اختيار العنوان الملائم.
- بحث ما حصلت عليه من معلومات وآراء.
- تقسيم الآراء والمعلومات لمجموعة متناسقة.
- القيام بعمل تسلسل للمجموعات.
- ترتيب الآراء والمعلومات داخل المجموعة (أ، ب، ج).
- مراجعة العناوين والتأكد من عدم غموضها.
- دراسة حاجة التقرير لبعض الملاحظات.
- دراسة حاجة التقرير إلى الرسوم البيانية.
- التقرير يقسم إلى ثلاث أقسام مهمة: المقدمة والتفاصيل والخاتمة.



## 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 لا بد وان تحتوي على : (عنوان التقرير - اسم مُعد التقرير - وظيفة مُعد التقرير - اسم الجهة التي صدر منها التقرير - تاريخ إصدار التقرير) .

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

ثانياً : ملخص التقرير:

### وللملخص وظيفتان:

1. أن يعلم قارئ التقرير إن كان يحتاج أن يقرأ هذا التقرير أم لا.
2. أن يعرف القارئ المعلومات الأساسية جداً في التقرير مثل طبيعة القرارات التي نفذت والنتائج ( الاستنتاجات) والتوصيات وبالتالي قد يكتفي به عن قراءة باقي التقرير أو يقرر قراءة جزء محدد من التقرير.

### يوجد نوعان من الملخصات :

الملخص المعلوماتي والملخص الوصفي.

الملخص المعلومات هو الذي قد تحدثنا عنه أما الملخص الوصفي يعطي فكرة سريعة عن ما يحتويه التقرير ولكنه لا يلخص البحث نفسه ولا 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 معينة مباشرة ويوضح للقارئ الأقسام المختلفة للتقرير كما يحتوي على أسماء أقسام أو فصول البحث أو التقرير كما هي مكتوبة داخل التقرير. ينبغي إتباع أسلوب ثابت في عرض الأقسام الفرعية أو العناوين الفرعية في جدول المحتويات.

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

### قائمة الأشكال والجدول :

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

### **رابعاً : متن التقرير:**

متن التقرير أو ما يسمى قلب التقرير هو أكبر عناصر التقرير وهو يتكون عادة من عدة أجزاء أو اقسام ، متن التقرير يشرح الموضوع بشيء من التفصيل يوضح ما تم فعله لحل المشكلة ويوضح كذلك النتائج وتحليلها، واقسام متن التقرير تختلف حسب طبيعة التقرير .

### **خامساً : الاستنتاجات والتوصيات**

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

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

**تلخيص : مها المنزي .**