

دليل تعليمات مركز تقييم القدرات و المهارات الوظيفية

Pre Employment Assessment Center

تصميم و تطوير

الدكتور مروان الزعبي

الجامعة الأردنية

إشراف

Innovation for Poverty Action (IPA)

جزء من برنامج (Jordan Now 2) المدعوم من البنك الدولي

November 2011

المحتويات

الموضوع	رقم الصفحة
ما هو مركز تقييم القدرات و المهارات الوظيفية	1
الجدول الزمني لمركز تقييم المهارات و القدرات الوظيفية	2
واجبات ومسؤوليات المقيمين	3
Mental Abilities Test تعليمات اختبار القدرات الذهنية	6
تعليمات اختبار الشخصية	10
تعليمات تطبيق استبيان قيم و تفضيلات العمل	12
تعليمات تطبيق اختبار الكفاءة باللغة الانجليزية	14
تعليمات تطبيق اختبار مهارات الحاسوب	16
تعليمات تعبئة استبانة المعلومات الشخصية	17
Group Discussion Exercise تعليمات تمرين المناقشة الجماعية	18
Role Playing Exercise تعليمات تمرين لعب الأدوار	24
Skills Based Interview (SBI) تعليمات المقابلة محددة المهارات	28
تعليمات اجتماع المقيمين لتحديد الدرجات النهائية للمرشح	30

دليل تعليمات مركز تقييم القدرات و المهارات الوظيفية

Pre Employment Assessment Center

يحتوي هذا الدليل على تعليمات لإدارة وتطبيق مركز تقييم المهارات و القدرات قبل التوظيف (pre employment assessment center). تم تطوير هذا الدليل خصيصاً لمشروع "الأردن الآن" "Jordan Now 2" و المنفذ من قبل منظمة "Innovation for Poverty Action IPA" و المدعوم من قبل البنك الدولي. قام بتطوير المركز الدكتور مروان الزعبي أخصائي علم النفس الإداري من الجامعة الأردنية. الهدف الرئيسي من تطوير مركز التقييم الحالي هو العمل على تقييم الأفراد حديثي التخرج من حيث قدراتهم و مهاراتهم الوظيفية لكي يتم توجيههم إلى الأعمال المناسبة لهم و لقدراتهم و بالتالي زيادة فرصهم في التوظيف.

يرجى منك قراءة هذا الدليل قبل إدارة وتطبيق الاختبار واتباع الخطوات الموجودة فيه بدقة و ذلك في كل مرة تطبيق.

ما هو مركز تقييم القدرات و المهارات الوظيفية

أحد الوسائل الحديثة في التعيين و الترقية هو قياس مدى ملائمة المرشح للوظيفة من خلال اختبارات القدرات العقلية والسمات الشخصية. هذه الطرق هي أفضل ما توصل إليه خبراء الموارد البشرية والسلوك الإنساني إلى هذه اللحظة. وتجدر الإشارة إلى أن هذه الطرق لا تصل إلى درجة الموضوعية التامة، ولكنها أيضاً لا تعبر عن أساليب التقييم الذاتي و ما فيها من مشاكل. إن هذه الطريقة تجمع بين التقييم الذاتي والموضوعي ومقتربة بشكل أكبر إلى التقييم الموضوعي؛ نظراً لأنها أسلوب لا يتأثر بالتحيزات الشخصية، ولا تعاني من مشكلات المقابلة.

تعتمد اختبارات القدرة البشرية على المرشح كأساس في تقييم الشخص، فالمدير لا يحدد درجة ذكاء الشخص على سبيل المثال، إنما الفرد يحددها بنفسه من خلال أدائه على الاختبار. مثل هذا الأسلوب في التقييم يتميز بشفافية أعلى وبدرجة قبول للنتائج أكبر من أية وسيلة أخرى.

أنواع القدرات و المهارات البشرية المهمة في العمل

تصنف القدرات و المهارات البشرية الضرورية في العمل إلى خمسة أصناف وهي:

1. القدرات العقلية.
2. السمات الشخصية.
3. الاتجاهات و الميول
4. المهارات السلوكية
5. المعارف الوظيفية (اللغة الانجليزية و الحاسوب)

جميع هذه القدرات مهمة في العمل و يمكن قياسها بطرق شبه موضوعية و تحتوي على قدر كبير من المصادقية و الشفافية. لذلك تم إدراج قياس هذه القدرات جميعاً في مركز التقييم الحالي.

الجدول الزمني لمركز تقييم المهارات و القدرات الوظيفية

يحتوي مركز التقييم على مجموعة كمن التمارين الجماعية و النشاطات الفردية و التي تسعى إلى تقييم الفرد تقييما شاملا و من كل المناحي سواء من حيث القدرات الذهنية او السمات و التفضيلات الشخصية او المهارات السلوكية و المعرفية. تحديدا يحتوي يوم التقييم على النشاطات التالية:

- (1) تقديم اختبار القدرات الذهنية (التحليل اللغوي، التحليل الرقمي، و التفكير الفراغي) (محوسب)
- (2) إكمال اختبار الشخصية (محوسب)
- (3) إكمال اختبار قيم العمل (محوسب)
- (4) تعبئة استبيان المعلومات الشخصية (محوسب)
- (5) تقديم اختبار الكفاءة في اللغة الانجليزية (محوسب)
- (6) تقديم اختبار المهارة في استخدام الحاسوب (محوسب)
- (7) المشاركة في تمرين المناقشة الجماعية
- (8) المشاركة في تمرين لعب الأدوار
- (9) إجراء المقابلة محددة المعايير (المقننة)

- يحتاج مركز التقييم إلى 4 ساعات لإكمال كل النشاطات السابقة.
- يشارك في يوم التقييم 15 مشارك فقط بحد اعلى.
- يتم تقسيم المشاركين إلى ثلاثة مجموعات (1، 2، 3).
- يحتاج مركز التقييم إلى أربع مقيمين (Evaluators) يرمز إليهم (مقيم أ، مقيم ب، مقيم ج، مقيم د).

جدول توزيع يوم التقييم

الزمن	مجموعة رقم (1)	مجموعة رقم (2)	مجموعة رقم (3)
الجلسة الأولى 30 دقيقة (2.30-2)	اختبار القدرات الذهنية مقيم (أ+ب+ج+د)	اختبار القدرات الذهنية مقيم (أ+ب+ج+د)	اختبار القدرات الذهنية مقيم (أ+ب+ج+د)
الجلسة الثانية 40 دقيقة (3.10-2.30)	تمرين المناقشة الجماعية (مقيم أ + د)	تمرين لعب الأدوار (مقيم ج)	اختبار الشخصية (مقيم ب)
الجلسة الثالثة 40 دقيقة (3.50-3.10)	اختبار الشخصية (مقيم أ)	اختبار الشخصية (مقيم د)	تمرين المناقشة الجماعية مقيم (ج+ب)
الجلسة الرابعة 40 دقيقة (4.40-4.00)	تمرين لعب الأدوار (مقيم ب)	تمرين المناقشة الجماعية (مقيم د+أ)	اختبار E و الحاسوب (مقيم ج)
الجلسة الخامسة 40 دقيقة (5.20-4.40)	اختبار E و الحاسوب (مقيم ب+ج)	اختبار E و الحاسوب (مقيم ب+ج)	تمرين لعب الأدوار (مقيم أ + د)
الجلسة السادسة 40 دقيقة (6.00-5.20)	المقابلة (مقيم ج) اختبار قيم العمل + استبيان المعلومات الشخصية (مقيم ب)	المقابلة (مقيم أ) اختبار قيم العمل + استبيان المعلومات الشخصية (مقيم ب)	المقابلة (مقيم د) اختبار قيم العمل + استبيان المعلومات الشخصية (مقيم ب)
الجلسة السابعة	اجتماع المقيمين		

واجبات ومسؤوليات المقيمين

- إن أحد أهم المسؤوليات للمقيمين هي أن يضمن أن كل متقدم للاختبار قد أخذ فرصة عادلة ومتساوية للإجابة على أسئلة الاختبار وضمن أقصى إمكانياتهم. لضمان هذا الأمر عليك القيام بما يلي:
- حاول أن تطور علاقة طيبة مع المتقدمين للاختبارات ليكونوا بوضع مرتاح، احرص على أن تقوم بإعطاء بعض التعبيرات المطمئنة قبل إعطاء تعليمات أي من الاختبارات الموجودة في مركز التقييم.
- احرص على توفير بيئة مناسبة للاختبار: تأكد من أن القاعة هادئة ومن عدم حدوث أي أصوات أو أفعال والتي قد تؤدي إلى تشتيت انتباه المتقدمين أثناء التطبيق.
- زود المتقدمين للامتحان بتعليمات واضحة وبصوت واضح. يجب أن تكون طريقتك في إعطاء التعليمات محايدة دون بعث الرعب في نفوس المتقدمين ودون نبرة حادة تحكمية، كما يجب الحرص على عدم إعطاء التعليمات من ورقة مكتوبة بل حاول فهم و حفظ التعليمات ومن ثم إعطاؤها بنبرة عادية ارتجالية.
- ضمان سرية البيانات ونتائج الاختبارات: يجب التعامل مع هذه الاختبارات بأقصى درجات السرية والخصوصية ، يجب على المطبق عدم مناقشة أو إجابات الاختبارات مع المرشح.

إعداد قاعة الفحص

تكون اختبارات القدرة الذهنية و الشخصية ذات صدق وثبات عالي عندما يتم إجرائها تحت ظروف بيئية مناسبة. لذلك، فإنه من الضروري على كل مطبق أن يحرص على أن يعد الترتيبات المناسبة ترتيبا جيدا وعليه أن يقوم بجميع الإجراءات المبينة أدناه، وهذه الإجراءات تساعد المفحوصين على إجراء الاختبار بظروف مريحة مما ينعكس على شعورهم بعدالة الاختبارات وسلامة إجراءاتها.

أولى الأشياء التي يجب أن يتم إعدادها هي مكان فحص، فالغرفة يجب أن تكون مريحة وذات حرارة معتدلة وإضاءة جيدة، يجب أيضا أن تكون الغرفة بعيدة عن المكاتب ذات الضجيج العالي أو المراجعين.

القاعة المثالية المناسبة لإجراء الاختبار هي القاعة التي تكون هادئة ولديها باب واحد يمكن إغلاقه، ولضمان أقل ممكن من المشتتات، أفصل أجهزة الهاتف، و احرص على أن تكون القاعة خالية من المشتتات البصرية وأغلق الستائر المظلة على مناظر خارجية مشتتة للذهن.

يمنع إجراء الاختبار في مكتب مفتوح يحتوي على أشخاص آخرين يمكن أن يمروا من أمام المرشح.

يحتاج كل مرشح ينوي تطبيق الاختبار إلى كمبيوتر ؛ لوحة مفاتيح، ماوس، و لبادة للماوس و سماعات للأذن. بالإضافة إلى ذلك، يحتاج المفحوص إلى ورق ملاحظات، وقلم حبر أو رصاص ويجب أن يكون هناك مسافة كافية بين أجهزة الكمبيوتر حتى يجلس المفحوص بشكل مريح وحتى لا يتمكن من قراءة شاشة الشخص الذي يجلس بجانبه.

قائمة التأكد

استخدم هذه القائمة في كل مرة تجري فيها الاختبارات لتتأكد من قيامك بالترتيبات البيئية المناسبة:

✓	قائمة التأكد من الترتيبات في القاعة
	• هل جهزت الكمبيوترات في مكان هادئ، معتدل الحرارة وجيد الإضاءة والتهوية، وبعيدا عن المكاتب الأخرى المزعجة.
	• هل زودت الكمبيوترات بلوحة المفاتيح، ماوس، لبادا ماوس، سماعة أذن.
	• هل تأكدت من وضع لكل مفحوص ورقة ملاحظات للكتابة مع قلم.
	• هل جهزت أدوات و استمارات تمرين المناقشة الجماعية.
	• هل جهزت أدوات و استمارات تمرين لعب الأدوار.
	• تأكد من وجود القاعة قرب دورة مياه قريبة WC
	• تأكد من وجود مكان قريب لشرب المياه أو المرطبات

الترحيب بالمشاركين

عندما يصل المرشحين لتقديم الاختبار قم في البداية بالترحيب بهم . قد يشعر الكثير من المرشحين بالقلق والتوتر بسبب عدم قدرتهم على توقع الأشياء التي سوف تحصل معهم ، لذلك يجب على مشرفي الاختبارات الحرص على تهدئة المرشحين والتخفيف من توترهم من خلال بعض العبارات الترحيبية والإجابة على أسئلتهم وذلك قبل البدء بالاختبار .
عندما يصل المشاركون حاول التقليل من توترهم وإشعارهم بالراحة من خلال عمل ما يلي :

- اعرض عليهم شرب شاي أو قهوة أو أي من المرطبات ، خذ بعض الوقت لكي تشعرهم بالراحة وبناء علاقة طيبة معهم من خلال الحديث عن أي موضوع جانبي مثل الحديث عن المكان الذي جاء منه ، الحرارة ، الطقس ، أو أي موضوع مشابه عام ، خذ الوقت الذي تحتاجه لكي تبني هذه العلاقة وتشعر أن المفحوص قد بدأ بالاسترخاء و التفاعل معك بإيجابية.

- بعد ذلك قم بشرح إجراءات الاختبار ذكرا النقاط التالية :

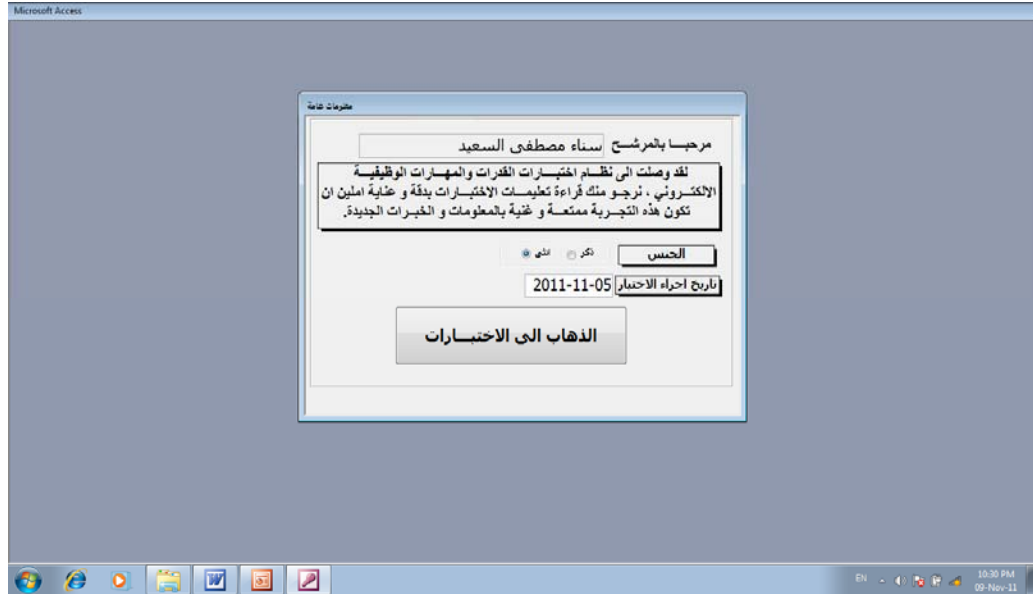
1. ملخص حول طبيعة الاختبارات المنوي إجرائها
 2. عرف المرشحين بمكان دورات المياه، مياه الشرب، مكان القهوة والشاي إذا كانت متوفرة وموقع القاعة التي سيتمحنون بها .
- حاول أن تجيب على جميع أسئلتهم ومن ثم خذهم إلى القاعة التي سيتمحنون بها .

تعليمات اختبار القدرات الذهنية Mental Abilities Test

وضح في البداية ما هو اختبار القدرات الذهنية من خلال إعطائهم المعلومات التالية بصوت واضح:

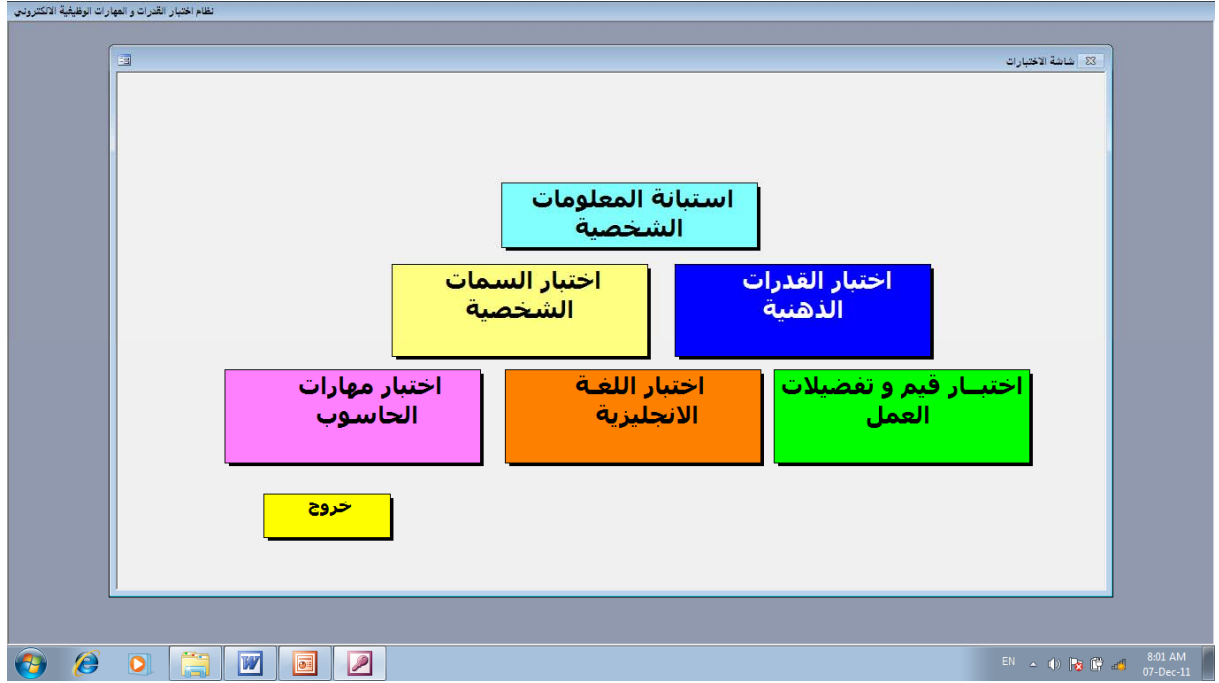
يسمى الاختبار الذي ستقوم به هذا اليوم اختبار القدرات الذهنية. هذا الاختبار هو اختبار بزمان محدد و هو باللغة العربية. تم تطوير هذا الاختبار من قبل خبراء متخصصين في قياس المهارات البشرية لمساعد على تقييم قدرات و مهارات المرشحين للوظائف بطريقة معيارية و موضوعية. يقيس هذا الاختبار قدرات ذهنية وراثية هي: القدرة اللفظية (القدرة على فهم معاني الكلمات و ربط معانيها)، قدرة تحليل الأرقام (وهي قدرة ذهنية تقيس قدرة الفرد على فهم الأرقام و التعامل معها بسرعة)، قدرة التفكير الفراغي (و هي القدرة على تدوير الفكرة ذهنيا و التفكير بالأشياء من عدة زوايا و عدة اتجاهات). بعض الأفراد قادرين على تعلم مفاهيم جديدة و ربط علاقات بين الأشياء بسرعة عالية بينما أفراد آخرون يحتاجون إلى وقت أطول. هذا الاختبار يقيس سرعة الفرد و قدرته في الفهم و التعلم السريع. يتم تطبيق هذا الاختبار و تصحيحه إلكترونيا مما يعطيه مصداقية عالية و يعطي فرص متساوية و عادلة لجميع المرشحين.

- اطلب من المرشحين إدخال كلمة الاستخدام و كلمة المرور و التي تم تزويدها لهم و الذهاب إلى صفحة الترحيب.
- اطلب من المرشحين إدخال أسمائهم الرباعية في الخانة الموجودة بجانب كلمة "مرحبا بالمرشح"



- اطلب من المرشحين إدخال تاريخ التطبيق بدءا باليوم ثم الشهر ثم السنة (اليوم-الشهر-السنة).
- اطلب من المرشحين النقر على أيقونة "الذهاب إلى الاختبارات" للدخول إلى صفحة الاختبارات الرئيسية.

شاشة الاختبارات الرئيسية



- عندما يصل جميع المرشحين إلى الشاشة الرئيسية للاختبارات اطلب منهم النقر على أيقونة اختبار القدرات الذهنية الموجودة باللون الأزرق الغامق و قم بإعطائهم التعليمات التالية:
قبل البدء بالاختبار سوف تقوم بالإجابة على أربعة أسئلة لغايات التدريب فقط و لن يتم احتسابها في الإجابة. هذه الأمثلة موضوعة لكي تبين لك نمط الأسئلة و الإستراتيجية التي يجب استخدامها للإجابة على أسئلة الاختبار. اقرأ هذه الأمثلة بعناية و افهمها بدقة قبل أن تبدأ بالاختبار.

مثال رقم (1): كلمة "عالي" تعني عكس

(أ) طويل (ب) ارتفع (ج) مُنخفض (د) انخفض (هـ) أسفل

الإجابة الصحيحة هي (ج) و هي منخفض لأن باقي الخيارات لا تتلاءم مع كلمة "عالي"، فمثلا كلمة انخفض تتماشى مع كلمة "ارتفع" لأنهما على لانسق نفسه، و هكذا بالنسبة لباقي الخيارات الأخرى.

مثال رقم (2): إذا كانت هبة تمتلك عشر تفاحات، وقامت خلال اليوم ببيع 60% من عدد التفاحات الموجودة معها، فكم تفاحه بقي معها في آخر النهار.

(أ) 6 تفاحات (ب) 3 تفاحات (ج) 4 تفاحات (د) تفاحتين (هـ) 10 تفاحات

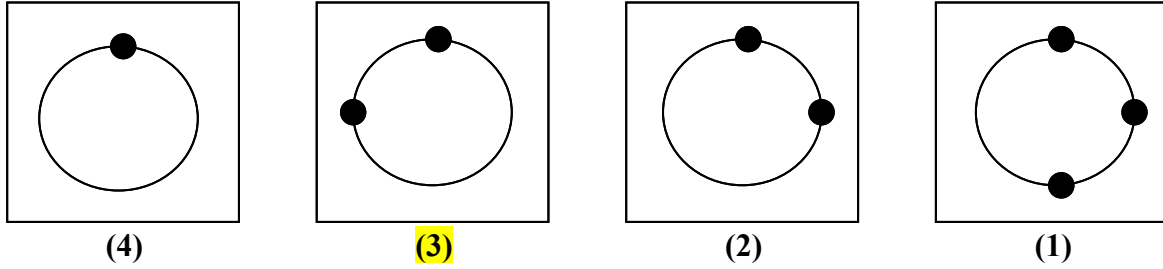
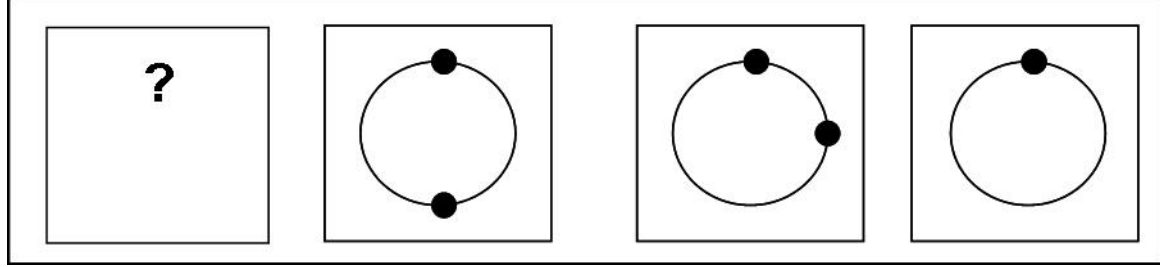
الجواب الصحيح هو الخيار "ج" و هو 4 تفاحات لأن ما تبقى لديها هو 40% من عدد التفاحات و بالتالي 40% من 10 حبات هو 4.

مثال رقم (3) : ما هو الرقم الذي يجب أن يحل مكان علامة الاستفهام في متتالية الأرقام التالية؟

(أ) 9 (ب) 10 (ج) 11 (د) 12 (هـ) 13

الجواب الصحيح هو الخيار (هـ) و هو رقم 13 لأن سلسلة الأرقام تم بنائها بناء على قانون معين و هو أن الرقم التالي يساوي مجموع الرقمين اللذين يسبقانه، و بما أن آخر رقمين هما 5 و 8 فتكون الإجابة الصحيحة هي الرقم 13.

مثال رقم (4) : ما هو الشكل الناقص و الذي يجب أن يحل مكان علامة الاستفهام في متتالية الأشكال التالية:

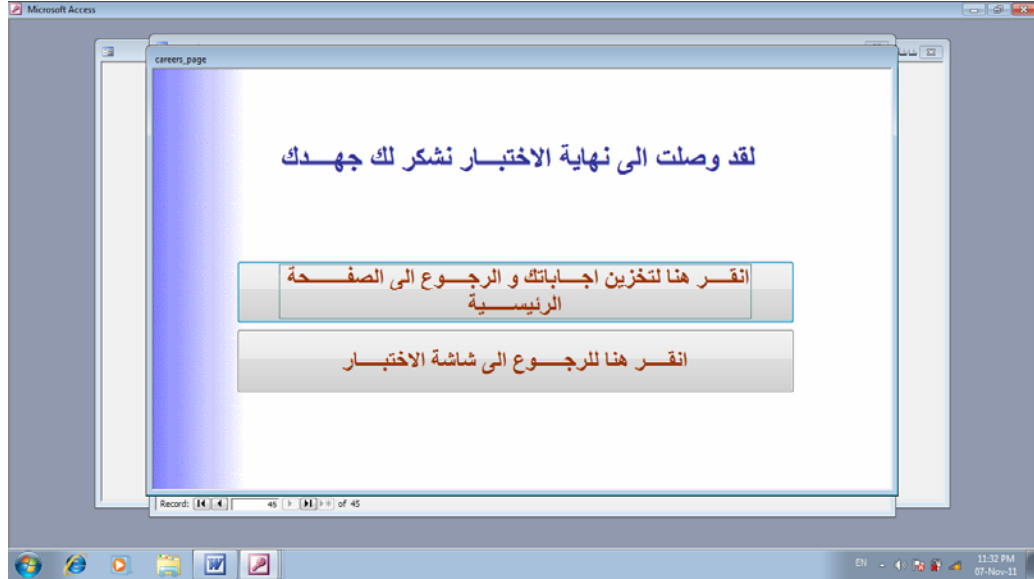


الإجابة الصحيحة هي الشكل الرقم (3) و السبب يعود إلى أن هذا الشكل هو الشكل الوحيد الذي يتماشى مع الأشكال الثلاثة السابقة، فإذا قمت بتثبيت النقطة الموجودة في الأعلى فسوف تجد أن النقطة الثانية تسير مع عقارب الساعة و بالتالي الشكل الوحيد الذي ينطبق على هذه القاعدة هو الشكل رقم (3).

بعد ان ينتهي المرشحون من قراءة الأمثلة و فهمها قم بإعطائهم التعليمات التالية:

- ستجد الآن 45 سؤال عليك حلها ضمن 20 دقيقة فقط.
- لكل سؤال من الأسئلة التالية قاعدة معينة عليك اكتشافها لاختيار الحل الصحيح.
- حاول أن تجيب على اكبر عدد ممكن من الأسئلة . سوف يتم احتساب الأسئلة ذات الأجوبة الصحيحة فقط أما الإجابات الخاطئة فلن يتم احتسابها في العلامة النهائية.
- بمجرد الضغط على أيقونة (انقر هنا للبدء بالاختبار) الموجودة أمامك في الشاشة سوف يبدأ عداد الوقت بالعد التناقصي و الذي سوف يظهر لك على الطرف العلوي من الشاشة.
- تستطيع أن تقوم بوضع الملاحظات على ورقة الملاحظات الموجودة أمامك. كما يمكن لك إجراء العمليات الحسابية يدويا على الورقة لكن لا يسمح لك باستخدام الآلة الحاسبة او القاموس أثناء الاختبار.
- استخدم الأسهم الموجودة على طرفي الصفحة للانتقال إلى الأسئلة اللاحقة او الرجوع إلى الأسئلة السابقة.
- اجب على الأسئلة (عدد 45) باستخدام الماوس من خلال النقر على الدائرة الموجودة بجانب الجواب الذي تختاره.
- استخدم إشارات الأسهم الموجودة على جانبي الصفحة للانتقال إلى السؤال التالي او السؤال السابق (عدد الصفحات هو 45).

- عند الوصول إلى السؤال الأخير قبل انتهاء الوقت سوف تظهر لك شاشة تشير إلى أنك وصلت إلى نهاية الاختبار و تحتوي الشاشة على خيارين: الأول " الرجوع إلى الاختبار " لإعادة تدقيق الإجابات، أما الخيار الثاني فهو "تخزين الإجابات و الرجوع إلى الشاشة الرئيسية"، قم باختيار ما يناسبك.



- إذا انتهى الوقت قبل أن تقوم بالإجابة على جميع الأسئلة فسوف يتم منعك من إكمال الاختبار و سوف تظهر لك شاشة تشير إلى ضرورة النقر على أيقونة "تخزين الإجابات و الرجوع إلى الشاشة الرئيسية".
- في حالة تخزين الإجابات و الرجوع إلى الشاشة الرئيسية سوف يتم منعك من الدخول إلى الاختبار مرة أخرى.
- اقرأ تعليمات الاختبار عليهم بشكل واضح وتأكد من أنهم قد فهموا عليك بشكل صحيح. لا تقم باستخدام كلمات مثل " هل فهمت عليَ " بل قل "هل قمت أنا بتوضيح هذه النقطة بشكل صحيح".
- هل لديكم أي أسئلة أخرى؟ وضح لهم انه بعد البدء بالاختبار يمنع طرح الأسئلة المتعلقة بمضمون الأسئلة.

ملاحظة هامة: يجب تنبيه المرشحين بضرورة عدم إغلاق أي شاشة خلال فترة الامتحان من تلقاء أنفسهم إنما يجب عليهم سؤال المشرف على التطبيق قبل القيام بأي خطوة

تعليمات اختبار الشخصية

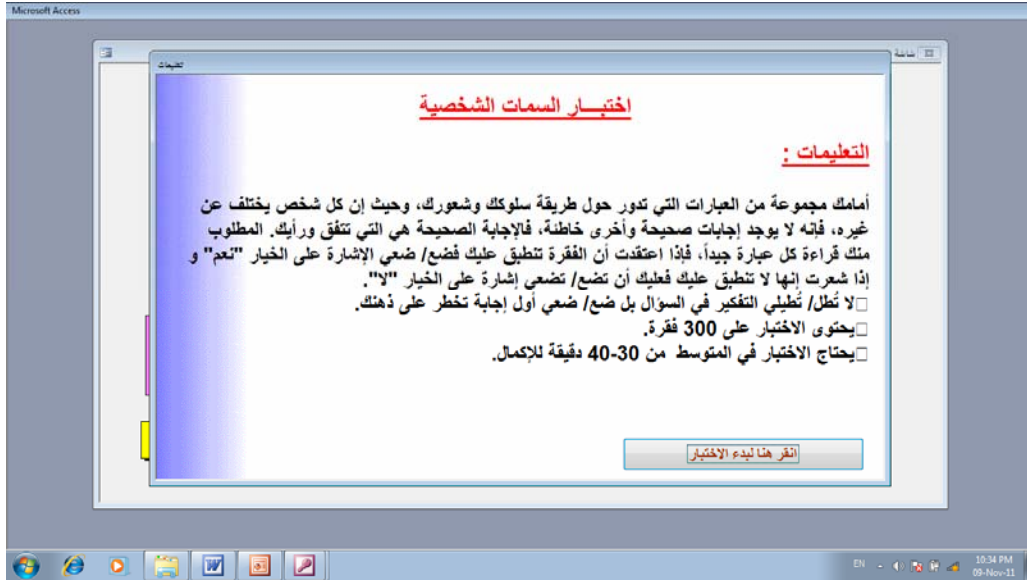
وضح في البداية ما هو اختبار الشخصية من خلال إعطاء المعلومات التالية بصوت واضح:

تقيس اختبارات الشخصية السمات الرئيسية العامة للإنسان، و حيث أن هناك مجموعة من الصفات الشخصية التي تساعد الإنسان على أداء العمل بشكل أفضل، فسوف تقوم اليوم بإكمال احد اختبارات الشخصية العالمية و التي تتمتع بقدر كبير من المصداقية و الصحة. هذا الاختبار عبارة عن مجموعة من الأسئلة التي تم صياغتها بعناية و التي تدور حول طريقة سلوكك وشعورك. وحيث إن كل شخص يختلف عن غيره، فإنه لا يوجد إجابات صحيحة وأخرى خاطئة، فالإجابة الصحيحة هي التي تتفق ورأيك. المطلوب منك قراءة كل عبارة جيداً، فإذا اعتقدت أن الفقرة تنطبق عليك فضع/ ضعي الإشارة على الخيار "نعم" و إذا شعرت إنها لا تنطبق عليك فعليك أن تضع/ تضعي إشارة على الخيار "لا". لذلك يرجى عدم إطالة التفكير في السؤال بل يجب وضع أول إجابة تخطر على ذهنك.

قم بإعطاء التعليمات التالية للجميع بصوت واضح:

- اطلب من المرشحين إدخال كلمة الاستخدام و كلمة المرور و التي تم تزويدها لهم و الذهاب إلى صفحة الترحيب.
- اطلب من المرشحين التأكد من اسم المرشح و الجنس و التي ستظهر على شاشة الترحيب و من ثم الذهاب إلى شاشة الاختبارات الرئيسية.
- اطلب من المرشحين النقر على أيقونة "اختبار السمات الشخصية"
- اخبر المرشحين أن الصفحة الأولى من الاختبار عبارة عن تعليمات عامة، قم بقراءة التعليمات بدقة و خذ ما تحتاجه من وقت لان الأمثلة لن تدخل من ضمن الوقت.
- بعد انتهاء المرشحين من قراءة التعليمات اطلب منهم النقر على أيقونة "انقر هنا لبدء الاختبار" و بمجرد النقر سوف يبدأ الاختبار و سوف يظهر عداد الوقت و الذي سيبدأ بالتناقص (الزمن هو 45 دقيقة كحد أعلى).
- اطلب من المرشحين الإجابة على الأسئلة (عدد 300) باستخدام الماوس من خلال النقر على الدائرة الموجودة بجانب الخيار المفضل. يجب استخدام إشارات الأسهم الموجودة أسفل الصفحة للانتقال إلى الصفحات التالية او السابقة (عدد الصفحات هو 15).
- اخبر المرشحين انه عند الوصول إلى السؤال الأخير قبل انتهاء الوقت سوف تظهر شاشة تشير إلى الوصول إلى نهاية الاختبار و تحتوي الشاشة على خيارين: الأول "الرجوع إلى الاختبار" لإعادة تدقيق الإجابات، أما الخيار الثاني فهو "تخزين الإجابات و الرجوع إلى الشاشة الرئيسية"، على المرشح اختيار ما يناسبه.
- اخبر المرشحين انه إذا انتهى الوقت قبل أن يقوموا بالإجابة على جميع الأسئلة فسوف يتم منع الشخص من إكمال الاختبار و سوف تظهر شاشة تشير إلى ضرورة النقر على أيقونة "تخزين الإجابات و الرجوع إلى الشاشة الرئيسية".
- في حالة تخزين الإجابات و الرجوع إلى الشاشة الرئيسية سوف يتم منع الشخص من الدخول إلى الاختبار مرة أخرى.

صفحة تعليمات اختبار السمات الشخصية



الصفحة الأولى من أسئلة اختبار السمات الشخصية



ملاحظة هامة: يجب تنبيه المرشحين بضرورة عدم إغلاق أي شاشة خلال فترة الامتحان من تلقاء أنفسهم إنما يجب عليهم سؤال المشرف على التطبيق قبل القيام بأي خطوة.

تعليمات تطبيق استبيان قيم و تفضيلات العمل

وضح في البداية ما هو استبيان قيم العمل من خلال إعطاء المعلومات التالية بصوت واضح:

يقيس هذا الاختبار اتجاهات الشخص و قيمه في العمل و تلك الأشياء التي يفضلها في بيئة العمل. أمامك مجموعة من العبارات التي تساعدك على التعرف على قيم العمل و تلك الأشياء المفضلة في العمل الحالي او المستقبلي، وحيث إن كل شخص يختلف عن غيره، فإنه لا يوجد إجابات صحيحة وأخرى خاطئة، فالإجابة الصحيحة هي التي تتفق ورأيك. المطلوب منك قراءة كل عبارة جيداً، فإذا اعتقدت أن العبارة مهمة لك فضع/ضعي إشارة على خيار "مهم جداً" او "مهم". و إذا شعرت إن العبارة غير مهمة بالنسبة لك فعليك أن تضع/ تضعي إشارة على الخيار "غير مهم مطلقاً" او "غير مهم". أما إذا كان هناك صعوبة في تحديد الموقف فلا بأس أن تختار/تختاري "محايد" شريطة أن لا يكون ذلك متكرراً بشكل كبير. لذلك يرجى عدم إطالة التفكير في السؤال بل يجب وضع أول إجابة تخطر على ذهنك.

قم بإعطاء التعليمات التالية للمرشحين بصوت واضح:

- ادخل اسم المستخدم و كلمة المرور الخاصة بالمرشح و اذهب إلى صفحة الترحيب.
- تأكد من اسم المرشح و الجنس و التي ستظهر على شاشة الترحيب.
- انقر على أيقونة "الذهاب إلى الاختبارات" للدخول إلى صفحة الاختبارات الرئيسية.
- انقر على أيقونة "استبيان قيم العمل"
- الصفحة الأولى من الاختبار عبارة عن تعليمات عامة، قم بقراءة التعليمات بدقة و خذ ما تحتاجه من وقت لان الأمثلة لن تدخل من ضمن الوقت.
- بعد الانتهاء من قراءة التعليمات قم بالنقر على أيقونة "انقر هنا لبدء الاختبار" و بمجرد النقر سوف يبدأ الاختبار و سوف يظهر عداد الوقت و الذي سيبدأ بالتناقص (الزمن هو 20 دقيقة كحد أعلى).
- اجب على الأسئلة (عدد 80) باستخدام الماوس من خلال النقر على الدائرة الموجودة بجانب الجواب الذي تختاره.
- استخدم إشارات الأسهم الموجودة أسفل الصفحة للانتقال إلى الصفحات التالية او السابقة (عدد الصفحات هو 8).
- عند الوصول إلى السؤال الأخير قبل انتهاء الوقت سوف تظهر لك شاشة تشير إلى أنك وصلت إلى نهاية الاختبار و تحتوي الشاشة على خيارين: الأول "الرجوع إلى الاختبار" لإعادة تدقيق الإجابات، أما الخيار الثاني فهو "تخزين الإجابات و الرجوع إلى الشاشة الرئيسية"، قم باختيار ما يناسبك.
- إذا انتهى الوقت قبل أن تقوم بالإجابة على جميع الأسئلة فسوف يتم منعك من إكمال الاختبار و سوف تظهر لك شاشة تشير إلى ضرورة النقر على أيقونة "تخزين الإجابات و الرجوع إلى الشاشة الرئيسية".
- في حالة تخزين الإجابات و الرجوع إلى الشاشة الرئيسية سوف يتم منعك من الدخول إلى الاختبار مرة أخرى.

صفحة تعليمات استبيان قيم العمل

Microsoft Access

تعليمات

اختبار قيم و تفضيلات العمل

التعليمات :

أمامك مجموعة من العبارات التي تساعدك على التعرف على قيم العمل و تلك الأشياء المفضلة في العمل الحالي او المستقبلي، وحيث إن كل شخص يختلف عن غيره، فإنه لا يوجد إجابات صحيحة وأخرى خاطئة، فالإجابة الصحيحة هي التي تتفق ورأيك. المطلوب منك قراءة كل عبارة جيداً، فإذا اعتقدت أن العبارة مهمة لك فضع/ضعي إشارة على خيار "مهم جداً" او "مهم". و إذا شعرت أن العبارة غير مهمة بالنسبة لك فعليك أن تضع/ تضعي إشارة على الخيار "غير مهم مطلقاً" او "غير مهم". أما إذا كان هناك صعوبة في تحديد الموقف فلا بأس أن تختار/تختاري "محايد" شريطة أن لا يكون ذلك متكرراً بشكل كبير.

☐ لا تطل/تطلي التفكير في السؤال بل ضع/ضعي أول إجابة تخطر على ذهنك.

☐ يحتوي الاختبار على 80 فقرة.

☐ يحتاج الاختبار في المتوسط من 10 - 15 دقيقة للإكمال.

[انقر هنا لبدء الاختبار](#)

EN 10:35 PM 09-Nov-11

الصفحة الأولى من أسئلة استبيان قيم العمل

Microsoft Access

careers_page

2456

الرقم	السؤال	الاجابة
1	العمل في وظيفة تمكنني من مساعدة الآخرين و دعمهم	<input type="radio"/> غير مهم مطلقاً <input type="radio"/> غير مهم <input type="radio"/> محايد <input type="radio"/> مهم <input type="radio"/> مهم جداً
2	العمل في وظيفة تمكنني من العمل جنباً إلى جنب مع الآخرين	<input type="radio"/> غير مهم مطلقاً <input type="radio"/> غير مهم <input type="radio"/> محايد <input type="radio"/> مهم <input type="radio"/> مهم جداً
3	العمل في وظيفة تمكنني من توجيه الآخرين و تقديم أصواتهم	<input type="radio"/> غير مهم مطلقاً <input type="radio"/> غير مهم <input type="radio"/> محايد <input type="radio"/> مهم <input type="radio"/> مهم جداً
4	العمل في وظيفة تمكنني من حل المشكلات بطرق جديدة	<input type="radio"/> غير مهم مطلقاً <input type="radio"/> غير مهم <input type="radio"/> محايد <input type="radio"/> مهم <input type="radio"/> مهم جداً
5	العمل في وظيفة دون إشراف مباشر	<input type="radio"/> غير مهم مطلقاً <input type="radio"/> غير مهم <input type="radio"/> محايد <input type="radio"/> مهم <input type="radio"/> مهم جداً
6	العمل في وظيفة توفر تنوعاً في يوم العمل	<input type="radio"/> غير مهم مطلقاً <input type="radio"/> غير مهم <input type="radio"/> محايد <input type="radio"/> مهم <input type="radio"/> مهم جداً
7	العمل في وظيفة توفر التعلم من أجل أن أعرف أكثر	<input type="radio"/> غير مهم مطلقاً <input type="radio"/> غير مهم <input type="radio"/> محايد <input type="radio"/> مهم <input type="radio"/> مهم جداً
8	العمل في وظيفة تؤمن في الحصول على دخل جيد	<input type="radio"/> غير مهم مطلقاً <input type="radio"/> غير مهم <input type="radio"/> محايد <input type="radio"/> مهم <input type="radio"/> مهم جداً
9	العمل في وظيفة تؤمن استقراراً في العمل	<input type="radio"/> غير مهم مطلقاً <input type="radio"/> غير مهم <input type="radio"/> محايد <input type="radio"/> مهم <input type="radio"/> مهم جداً
10	العمل في وظيفة تمكنني من الحصول على إعجاب الآخرين	<input type="radio"/> غير مهم مطلقاً <input type="radio"/> غير مهم <input type="radio"/> محايد <input type="radio"/> مهم <input type="radio"/> مهم جداً

Records: 1 of 8

EN 12:04 AM 08-Nov-11

ملاحظة هامة: يجب تنبيه المرشحين بضرورة عدم إغلاق أي شاشة خلال فترة الامتحان من تلقاء أنفسهم إنما يجب عليهم سؤال المشرف على التطبيق قبل القيام بأي خطوة.

تعليمات تطبيق اختبار الكفاءة باللغة الانجليزية

وضح في البداية ما هو اختبار اللغة الانجليزية من خلال المعلومات التالية:

يقيس الاختبار التالي درجة الكفاءة في اللغة الانجليزية بشكل عام، و هو مقسم إلى ثلاثة أجزاء: الجزء الأول يقيس مهارة الاستماع باللغة الانجليزية و هو يتطلب منك الاستماع إلى حوار بين شخصين عليك أن تستمع إلى هذا الحوار لمرة واحدة فقط و من ثم الإجابة على خمسة أسئلة متعلقة بهذا الحوار لذلك تحتاج منك هذا الجزء أن تقوم بوضع سماعة الأذن على إذنيك و الاستماع إلى الحوار و من ثم الإجابة على الأسئلة التي تليه. الجزء الثاني من الاختبار يقيس مهارة القواعد و الكلمات باللغة الانجليزية و يوجد فيه 15 سؤال. الجزء الثالث و الأخير يقيس مهارة القراءة و الاستيعاب باللغة الانجليزية حيث يوجد فقرة تتكلم عن موضوع معين متبوعة بمجموعة من الأسئلة. جميع الأسئلة هي اختيار من متعدد، لديك 20 دقيقة فقط للإجابة عن الأسئلة و عددها 30 سؤال. نتمنى لك الحظ الوافر والإجابة على جميع الأسئلة.

قم بإعطاء التعليمات التالية لتطبيق اختبار اللغة الانجليزية:

- ادخل اسم المستخدم و كلمة المرور الخاصة بالمرشح و اذهب إلى صفحة الترحيب.
- تأكد من اسم المرشح و الجنس و التي ستظهر على شاشة الترحيب.
- انقر على أيقونة "الذهاب إلى الاختبارات" للدخول إلى صفحة الاختبارات الرئيسية.
- انقر على أيقونة "اختبار اللغة الانجليزية"
- الصفحة الأولى من الاختبار عبارة عن سؤالين عامين و تعليمات عامة، قم بقراءة التعليمات بدقة و خذ ما تحتاجه من وقت لان هذه الأسئلة لن تدخل من ضمن الوقت و لا من ضمن علامات الاختبار.
- بعد الانتهاء من قراءة التعليمات قم بالنقر على أيقونة "انقر هنا لبدء الاختبار" و بمجرد النقر سوف يبدأ الاختبار و سوف يظهر عداد الوقت و الذي سيبدأ بالتناقص (الزمن لإجراء الاختبار هو 20 دقيقة كحد أعلى).
- اجب على الأسئلة (عدد 30) باستخدام الماوس من خلال النقر على الدائرة الموجودة بجانب الجواب الذي تختاره
- الأسئلة الخمسة الأولى من الاختبار تحتاج منك إلى الاستماع إلى تسجيل صوتي لذلك تحتاج إلى وضع سماعة الأذن. قم أولاً بفحص سماعة الأذن من خلال النقر على أيقونة "فحص سماعة الأذن" ثم قم بالنقر على أيقونة "الاستماع إلى التسجيل الصوتي" للاستماع إلى الحوار و من ثم الإجابة على الأسئلة.
- استخدم إشارات الأسهم الموجودة أسفل الصفحة للانتقال إلى الصفحات التالية أو السابقة (عدد الصفحات هو 8).
- عند الوصول إلى السؤال الأخير قبل انتهاء الوقت سوف تظهر لك شاشة تشير إلى أنك وصلت إلى نهاية الاختبار و تحتوي الشاشة على خيارين: الأول "الرجوع إلى الاختبار" لإعادة تدقيق الإجابات، أما الخيار الثاني فهو "تخزين الإجابات و الرجوع إلى الشاشة الرئيسية"، قم باختيار ما يناسبك.
- إذا انتهى الوقت قبل أن يقوم المرشح بالإجابة على جميع الأسئلة فسوف يتم منع الشخص من إكمال الاختبار و سوف تظهر له شاشة تشير إلى ضرورة النقر على أيقونة "تخزين الإجابات و الرجوع إلى الشاشة الرئيسية".
- في حالة تخزين الإجابات و الرجوع إلى الشاشة الرئيسية سوف يتم منع الشخص من الدخول إلى الاختبار مرة أخرى.

صفحة تعليمات اختبار اللغة الانجليزية

Microsoft Access

تعليمات

اختبار اللغة الانجليزية

نرجو منك الإجابة على السؤالين التاليين قبل البدء بالامتحان

(1) قدر مهارتك في اللغة الانجليزية (قراءة و كتابة و محادثة) و ذلك باستخدام مقياس من 1 الى 5 حيث واحد تشير الى قدرة منخفضة في اللغة الانجليزية و 5 تشير الى مهارة عالية تماثل الأفراد الذين لغتهم الأم هي الانجليزية.

(2) مقارنة مع زملائك في الدراسة، كيف تقدر مهارتك في اللغة الانجليزية لقراءة و كتابة و محادثة ؟

أفضل من زملائي السابقين مستوى لزملائي السابقين أقل من زملائي السابقين

و الآن لديك نصف ساعة للإجابة عن الأسئلة التالية و عددها 30 سؤال. سوف تجد/تجدين 5 أسئلة على مهارة الاستماع ، 15 سؤال على القواعد والعبارات و 10 أسئلة على القراءة والاستيعاب. نتمنى لك الحظ الوافر والإجابة على جميع الأسئلة.

انقر هنا لبدء الاختبار

10:36 PM
09-Nov-11

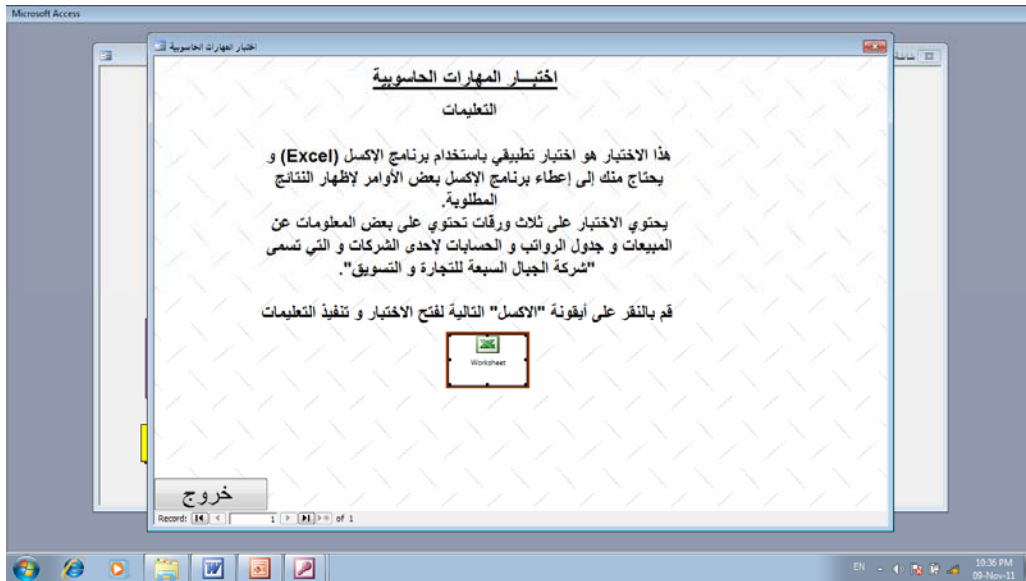
ملاحظة هامة: يجب تنبيه المرشحين بضرورة عدم إغلاق أي شاشة خلال فترة الامتحان من تلقاء أنفسهم إنما يجب عليهم سؤال المشرف على التطبيق قبل القيام بأي خطوة.

تعليمات تطبيق اختبار مهارات الحاسوب

وضح في البداية ما هو اختبار الحاسوب الذي سيتم تطبيقه من خلال إعطاء المعلومات التالية:
هذا الاختبار هو اختبار تطبيقي باستخدام برنامج الإكسل (Excel) و يحتاج منك إلى إعطاء برنامج الإكسل بعض الأوامر لإظهار النتائج المطلوبة. يحتوي الاختبار على ثلاث ورقات تحتوي على بعض المعلومات عن المبيعات و جدول الرواتب و الحسابات لإحدى الشركات و التي تسمى "شركة الجبال السبعة للتجارة و التسويق". لديك 20 دقيقة فقط لأداء الاختبار و سوف يتم تنبيهك إلى الوقت من خلال المراقبين الموجودين في القاعة.

قم بإعطاء التعليمات التالية لتطبيق اختبار مهارات الحاسوب:

- ادخل اسم المستخدم و كلمة المرور الخاصة بالمرشح و اذهب إلى صفحة الترحيب.
- تأكد من اسم المرشح و الجنس و التي ستظهر على شاشة الترحيب.
- انقر على أيقونة "الذهاب إلى الاختبارات" للدخول إلى صفحة الاختبارات الرئيسية.
- انقر على أيقونة "اختبار مهارات الحاسوب".
- الصفحة الأولى من الاختبار عبارة عن تعليمات عامة، قم بقراءة التعليمات بدقة و انقر على أيقونة إشارة برنامج الإكسل لفتح صفحة الاختبار.
- اجب على الأسئلة جميعا حيث أن هناك 16 سؤال موزعة على ثلاثة صفحات من صفحات برنامج الإكسل.
- عند الانتهاء من الإجابة على جميع الأسئلة، قم بإغلاق صفحة الإكسل من خلال النقر على إشارة x الحمراء الموجودة في رأس الصفحة. و من ثم انقر على أيقونة خروج لتخزين إجاباتك و الرجوع إلى شاشة الاختبارات الرئيسية.



تعليمات الإجابة على قائمة البيانات الشخصية للمرشح

وضح في البداية ما هي قائمة البيانات الشخصية من خلال إعطاء المعلومات التالية:
هذه القائمة عبارة عن استمارة تسأل عن مجموعة من المعلومات الديموغرافية و الشخصية مثل معلومات عن السجل الأكاديمي لديك و معلومات عن تاريخ البطالة لديك و خبراتك السابقة في العمل. كما يوجد أسئلة تدور حول معلومات عامة عن افراد أسرته و المكان الذي تعيشون فيه. ستكون مفيدة لنا في جمع معلومات عامة عن طالبي الوظائف في الأردن و كيف يمكن من خلالها زيادة عدد الفرص الوظيفية للجميع.

قم بإعطاء التعليمات التالية لتعبئة البيانات الشخصية:

- ادخل اسم المستخدم و كلمة المرور الخاصة بالمرشح و اذهب إلى صفحة الترحيب.
- تأكد من اسم المرشح و الجنس و التي ستظهر على شاشة الترحيب.
- انقر على أيقونة "الذهاب إلى الاختبارات" للدخول إلى صفحة الاختبارات الرئيسية.
- انقر على أيقونة "استبانة المعلومات الشخصية".
- بعض الأسئلة تحتاج منك الإجابة على اختيار من متعدد باستخدام الماوس بينما أسئلة أخرى تحتاج منك إلى أن تقوم بطباعة إجابتك باللغة العربية باستخدام لوحة المفاتيح.
- يمكن التحويل بين اللغة العربية و اللغة الانجليزية من خلال الضغط على مفتاحي alt+ shift على لوحة المفاتيح.
- عند الانتهاء من إدخال جميع البيانات انقر على أيقونة "خروج" لتخزين بياناتك و الرجوع إلى صفحة الاختبارات الرئيسية.

تعليمات تمرين المناقشة الجماعية Group Discussion Exercise

ما هو هذا التمرين

- يسمى هذا التمرين "تمرين حديقة و ملاهي نيوبارك".
- تمرين المناقشة الجماعية عبارة عن تمرين جماعي و الذي يحتاج إلى من 5 أشخاص. يمكن أن يتم زيادة عدد الأفراد المشاركين إلى ستة أشخاص و لكن لا يجب أن يقل عدد الأشخاص المشاركين عن أربعة.
- يحتاج هذا التمرين من 35-40 دقيقة لإكمال حسب عدد الأفراد المشاركين و مدى تفاعلهم بالتمرين.
- الهدف من هذا التمرين هو تقييم المهارات السلوكية التي يتمتع بها الأفراد المشاركين. تحديدا التمرين مصمم لقياس المهارات السلوكية التالية:

(1) مهارة الاستماع الفعال

(2) مهارة طرح الأسئلة

(3) مهارة تقديم المعلومات إلى الآخرين

(4) مهارة تأكيد الذات

(5) مهارة التأثير في الآخرين

(6) مهارة القيادة

(7) مهارة دعم الآخرين و مساندتهم

(8) مهارة المبادرة

(9) مهارة التنظيم و إدارة الوقت

(10) مهارة العمل ضمن فريق

- يتم تقييم المهارات السلوكية السابقة من خلال مقيمين اثنين مدربين تدريباً جيداً على قياس المهارات السلوكية و بناء على مؤشرات سلوكية محددة مسبقاً (انظر قائمة تقييم المهارات السلوكية في الصفحات اللاحقة).
- يقوم كل مقيم بمراقبة ثلاثة أفراد فقط كحد أعلى و يقوم المقيم الآخر بمراقبة بقية المشاركين و يتفق المقيمان قبل بدء التمرين على الأفراد الذين سيقوم كل منهم بمراقبتهم.

أدوات التمرين

يحتاج إجراء هذا التمرين إلى الأدوات التالية:

- طاولة تتسع لخمس أشخاص.
- لوحة التمرين الخاصة بمخطط حديقة و ملاهي نيوبارك.
- الأشكال المتحركة للمرافق الموجودة بحديقة و ملاهي نيوبارك.
- ورق و قلم لكتابة الملاحظات لكل مشارك.
- تعليمات تمرين حديقة و ملاهي نيوبارك (عدد 5).
- ساعة توقيت للمقيم.
- نموذج تقييم المهارات السلوكية الخاص بتمرين المناقشة الجماعية (عدد 5).

إجراءات التمرين

- عندما يجتمع المشاركون حول الطاولة قم بإعطائهم التعليمات التالية:

"صمم هذا التمرين من أجل قياس المهارات الشخصية و السلوكية التي تساعد الشخص على النجاح في العمل و القابلية للتطور. يحتاج التمرين في المجلد إلى 35 – 40 دقيقة للإكمال. التمرين يتحدث عن شركة تدبير حديقة و مدينة ملاهي تسمى "نيوبارك" و التي تعاني من صعوبات مالية و إدارية و تسويقية و المطلوب من المشاركين الخروج بخطة إنقاذ لهذه الشركة. الجزء الأول من هذا التمرين يحتاج إلى 10 دقائق و المطلوب فيه من كل واحد منكم أن يختار لعب احد الأدوار التالية: مدير مالي، مدير الموارد البشرية، مدير التسويق، مدير المبيعات، مدير الخدمات، و من ثم قراءة السيناريو و التعليمات للتمرين و من ثم العمل بشكل منفرد على تطوير خطة خاصة للنهوض بالشركة و ذلك في مجال اختصاصه كمدير (مثلا مدير التسويق يقوم بتطوير خطة تسويقية جديدة لإنقاذ الشركة و هكذا بالنسبة للبقية). بعد ذلك يقوم كل فرد بتقديم خطته إلى الآخرين خلال دقيقتين و يقوم الآخرين بتسجيل ملاحظات عن تلك الخطة. الجزء الأخير هو المناقشة الجماعية و الذي يتطلب إجراء مناقشة جماعية و الخروج بخطة تطوير جديدة و ذلك باستخدام خريطة الحديقة الموجودة أمامكم على الطاولة. النجاح في التمرين يتطلب منك أن تكون على طبيعتك و أن تندمج مع الآخرين في التمرين"

- اطلب في البداية أن يقوم كل شخص باختيار الدور الذي يريد ان يلعبه في التمرين كالتالي: من الذي يريد أن يلعب دور المدير المالي، من الذي يريد أن يلعب دور مدير التسويق، من الذي يريد لعب دور مدير المبيعات، من الذي يريد لعب دور مدير الموارد البشرية، من الذي يريد لعب دور مدير الخدمات. اطلب منهم قراءة الصفحة التي تتحدث عن مسؤوليات كل مدير من المدراء (المعلومات الموجودة خلف سيناريو التمرين).
- قم بتوزيع سيناريو التمرين على المشاركين و اطلب منهم أن يقرنوا التعليمات بدقة.
- قم بإعطاء المشاركين قلم و ورق لكتابة الملاحظات.
- اخبرهم مرة أخرى أن الجزء الأول من التمرين يتطلب من كل مشارك العمل بشكل منفرد لتطوير خطة لتحسين مستوى أداء القسم الذي يرأسه.
- اخبر المشاركين أن الجزء الأول قد بدأ و أن هناك 10 دقائق فقط لتطوير الخطة و انك ستذكرهم بعد انتهاء الدقائق العشرة. تأكد من جميع المشاركين قد فهموا التمرين و لا يوجد لديهم أي أسئلة.
- يحتاج هذا التمرين إلى مقيمين اثنين بحيث يقوم احدهم بمراقبة ثلاثة مشاركين و المقيم الآخر اثنين او ثلاثة مشاركين حسب عدد المشاركين.
- بعد انتهاء الدقائق العشرة الأولى اخبر المشاركين أن الوقت قد انتهى و أن على كل واحد منهم تقديم فكرته للآخرين خلال دقيقتين فقط و أكد عليهم بضرورة الالتزام بالدقيقتين.
- قم بتسجيل ملاحظاتهم عن المشاركين خصوصا مهارات التقديم و مهارات التنظيم و إدارة الوقت.
- بعد انتهاء جميع المشاركين من تقديم أفكارهم اخبرهم أن الجزء الثاني من التمرين يتطلب إجراء مناقشة جماعية لإعادة ترتيب أجزاء الحديقة و مدينة الملاهي و للوصول إلى خطة نهائية لتطوير الحديقة. أكد عليهم أن الوقت هو فقط 15 دقيقة و أن عليهم تنظيم الوقت بشكل فعال للوصول إلى القرارات بالوقت المطلوب.
- قم بتسجيل ملاحظاتهم عن أداء المشاركين و وضعها بجزء الملاحظات الموجودة على قائمة تقييم المهارات السلوكية المرفقة. يجب أن يكون لكل مشارك نموذج تقييم مستقل.
- بعد انتهاء التمرين قم بوضع درجة من 1 إلى 10 لكل مؤشر من المؤشرات لكل مهارة سلوكية. كرر هذه العملية للأفراد الخمسة المشاركين.

حديقة و مدينة ملاهي "نيوبارك"

حديقة وملاهي نيوبارك هي إحدى الشركات التي تعمل في مجال الترفيه. تملك الشركة حديقة حيوانات و ملاهي تقع على ارض مساحتها 800 دونم مربع. يوجد في هذه الحديقة العديد من المرافق حيث تحتوي على حديقة حيوانات و مدينة العاب و ملاهي للأطفال، كما تحتوي على برك سباحة و مدينة العاب مائية، كما يوجد مسرح و دار سينما ، مطاعم ومقاهي منتشرة على مساحة الحديقة. تقع هذه الحديقة في منطقة معزولة على طرف المدينة و تبعد مسافة 65 كيلومتر عن وسط المدينة. لا يوجد خارج هذه الحديقة أي شيء حيث أنها بعيدة عن العمران و أماكن السكن و المواصلات العامة.

عانت الشركة في السنتين الأخيرتين من صعوبات مالية بسبب ضعف الإقبال عليها من قبل المواطنين. هذا التردّي في الأوضاع دفع مجلس إدارة الحديقة إلى إنهاء خدمات طاقم الإدارة العليا. و قام المجلس بتعيين طاقم جديد بدل السابقين و هم : مدير الدائرة المالية، مديرة دائرة الموارد البشرية، مدير دائرة التسويق، مدير دائرة خدمات الزبائن، مدير دائرة الخدمات و الصيانة.. بعد ذلك قام مجلس الإدارة بالطلب من إحدى الشركات المتخصصة بالاستشارات الإدارية بإجراء دراسة تقييم لواقع الحديقة و مدينة الملاهي و تحديد مواقع الخلل و أسباب ضعف الإقبال على الحديقة و مدينة ملاهي نيوبارك.

قامت الشركة الاستشارية بإجراء دراسة ميدانية موسعة حول واقع الحديقة و من ثم قدمت تقريرها إلى مجلس الإدارة. أشار التقرير إلى أن مواقع الخلل و أسباب ضعف الإقبال على الحديقة ينحصر بالأسباب التالية:

- بُعد مكان الحديقة عن مركز المدينة و عدم وجود مواصلات عامة توصل إلى مكان الحديقة.
 - عدم علم المواطنين عن الحديقة و الترفيه الذي تقدمه و الخدمات المقدمة
 - ضعف رضا الزبائن عن جودة الخدمات المقدمة في الحديقة
 - توزيع أماكن الترفيه غير فعال و غير متناسق
 - وجود تسبب مالي و بيروقراطية النظام المالي و الإداري في الشركة
 - وجود ضعف في قدرات و مهارات الموظفين و عدم الحرص على إرضاء العملاء
 - وجود العديد من الأعطال في مرفقات الحديقة مثل مدينة الألعاب المائية و مدينة الملاهي
- و على اثر ذلك قام مجلس إدارة الشركة بتكليف الإدارة الجديدة بضرورة وضع خطط لتجاوز هذه العقبات و رفع مستوى الزوار في الحديقة.

من خلال هذا السيناريو السابق، عليك أن تفترض انك احد أعضاء الإدارة الجديدة و تقوم بالتالي:

1. قراءة ادوار و مسؤوليات كل مدير من المدراء الخمسة و الموجود في الصفحة اللاحقة و التركيز على مسؤوليات و مهام المدير الذي اخترت أن تلعب دوره.
2. العمل بشكل منفرد لمدة عشرة دقائق لتطوير الخطوط العامة لخطة خاصة للنهوض بالحديقة و ذلك في مجال اختصاصه كمدير (مثلا مدير التسويق يقوم بتطوير خطة تسويقية جديدة لإنقاذ الشركة و هكذا بالنسبة لبقية المدراء). و من ثم يقوم كل فرد بتقديم خطته إلى الآخرين خلال دقيقتين و يقوم الآخرين بتسجيل ملاحظات عن تلك الخطة.
3. الجزء الثاني هو المناقشة الجماعية و الذي يتطلب إجراء مناقشة جماعية و إعادة توزيع مرافق الحديقة و ذلك باستخدام خريطة الحديقة الموجودة أمامكم على الطاولة. و أخيرا الاتفاق على خطة تطوير نهائية للحديقة.

مسؤوليات و مهام المدير المالي

- تحديد الموازنات العامة للحديقة
- إصدار جداول الواردات و المدفوعات و الإرباح للحديقة
- ضبط النفقات و تحديدها وفق أسس واضحة
- تحديث النظام المالي وفق أحدث الأنظمة

مسؤوليات و مهام مدير الموارد البشرية

- تعيين أشخاص أكفاء و مناسبين لعمل الحديقة
- تطوير نظام شؤون الموظفين
- تطوير مهارات الموظفين بشكل مستمر
- رفع مستوى الولاء المؤسسي و الرضا الوظيفي بين الموظفين

مسؤوليات و مهام مدير التسويق

- تطوير خطة إعلانية تسويقية للحديقة
- زيادة عدد زوار الحديقة و الملاهي
- ترويج خدمات الحديقة و الملاهي عبر وسائل الإعلام المختلفة
- عقد اتفاقيات مع شركات السياحة و السفر

مسؤوليات و مهام مدير دائرة الخدمات و الصيانة

- صيانة مرفقات الحديقة و مدينة الملاهي
- تطوير البنية التحتية للحديقة
- تقليل نسبة الأعطال في ألعاب مدينة الترفيه
- رفع مستوى الخدمات في الحديقة و تطويرها

مسؤوليات و مهام مدير دائرة خدمات الزبائن

- الإشراف على موظفي خدمة الزبائن و رفع مستوى مهاراتهم في الخدمة
- رفع مستوى رضا العملاء عن مستوى الخدمات المقدمة من الموظفين
- تسهيل عملية وصول الزبائن إلى الحديقة و الملاهي
- تطوير خطط لضمان استمتاع الزبائن طيلة فترة وجودهم في الحديقة

مسؤوليات و مهام المدير الإداري (إن وجد)

- ضمان التزام جميع الموظفين بالتعليمات و القوانين
- متابعة شؤون المشتريات و التوريد الخاصة بالحديقة
- ضمان تطبيق إجراءات الأمن و السلامة في جميع مرافق الحديقة
- متابعة شؤون الحديقة مع المؤسسات و الشركات الأخرى

قائمة تقييم المهارات السلوكية تمرين المناقشة الجماعية (حديقة و ملاهي نيوبارك)

اسم المرشح: _____ الجنس: _____

اسم المقيم: _____ تاريخ التقييم: _____

أظهرت المرشحة المؤشرات السلوكية التالية أثناء المناقشة الجماعية:

ملاحظات	التقدير 10 - 1	مهارة الاستماع الفعال
	أحيانا دائماً	1. اتخاذ وضعية منفتحة على الآخر
	أحيانا دائماً	2. الانحناء قليلاً إلى الأمام نحو المتحدث لإظهار الاهتمام
	أحيانا دائماً	3. التواصل بصرياً مع المتحدث
	أحيانا دائماً	4. عدم مقاطعة المتحدث
	أحيانا دائماً	5. استخدام الإشارات الغير لفظية لتشجيع المتحدث على الاستمرار في الحديث
ملاحظات	التقدير 10 - 1	مهارة طرح الأسئلة
	أحيانا دائماً	1. طرح أسئلة تتبعيه للاستيضاح عن المزيد من المعلومات
	أحيانا دائماً	2. استخدام أسئلة مفتوحة ذات نهايات مغلقة (تلك التي إجاباتها ليست نعم أو لا فقط)
	أحيانا دائماً	3. عدم استخدام الأسئلة التي توجه المتحدث إلى إجابة معينة
	أحيانا دائماً	4. إعادة طرح السؤال بطريقة مختلفة عند الشعور أن السؤال غير مفهوم
	أحيانا دائماً	5. أسلوب مهذب في طرح الأسئلة (عدم طرح الأسئلة بأسلوب التحقيق)
ملاحظات	التقدير 10 - 1	مهارة تقديم المعلومات إلى الآخرين
	أحيانا دائماً	1. التكلم بصوت واضح و مسموع
	أحيانا دائماً	2. التواصل بصرياً مع المستمعين
	أحيانا دائماً	3. استخدام جمل قصيرة واضحة و مفهومة
	أحيانا دائماً	4. استخدام اللغة غير اللفظية (خاصة اليدين و الوجه) لتبسيط الأفكار للمستمعين
	أحيانا دائماً	5. الانتقال بسلاسة من موضوع إلى آخر
ملاحظات	التقدير 10 - 1	مهارة تأكيد الذات
	أحيانا دائماً	1. النشاط معظم الوقت و عدم الغرق في الصمت لفترة طويلة
	أحيانا دائماً	2. إعطاء أفكار محددة واضحة و غير غامضة
	أحيانا دائماً	3. المدافعة عن الآراء و المقترحات بطريقة غير عدائية
	أحيانا دائماً	4. إعطاء الرسائل إلى الآخرين بأسلوب حازم (مثل عيون ثابتة نحو المستمع، صوت مرتفع و مسموع)
	أحيانا دائماً	5. الطلب من المتحدث إعطاء أمثلة عند عدم فهم مضمون ما قيل

ملاحظات	التقدير 10 - 1	مهارة التأثير في الآخرين
	أحياناً دائماً	1. تقديم الأفكار بطرق مختلفة لإقناع الآخرين
	أحياناً دائماً	2. السعي إلى جذب الآخرين للاتفاق و تأييد الرأي
	أحياناً دائماً	3. السعي إلى توجيه النقاش نحو الأمر المرغوب بأسلوب مهذب و غير تحكيمي
	أحياناً دائماً	4. تزويد الآخرين بالأفكار و توضيح فوائدها لهم
	أحياناً دائماً	5. إظهار الاستعداد للتنازل للوصول إلى نقطة اتفاق مشتركة
ملاحظات	التقدير 10 - 1	مهارة القيادة
	أحياناً دائماً	1. النشاط أثناء الحديث و تزويد مقترحات فعالة
	أحياناً دائماً	2. إظهار الثقة بالنفس أثناء تقديم الأفكار والآراء
	أحياناً دائماً	3. المساهمة في خلق جو ايجابي أثناء الحديث مع الآخرين
	أحياناً دائماً	4. انجاز المهمات الموضوعة و الأهداف المحددة
	أحياناً دائماً	5. تشجيع الآخرين على ضرورة انجاز مهامهم
ملاحظات	التقدير 10 - 1	مهارة دعم الآخرين و مساندتهم
	أحياناً دائماً	1. الطلب من الأفراد الصامتين إعطاء آرائهم و تشجيعهم
	أحياناً دائماً	2. إظهار التعاطف مع الآخرين و تفهمه لمشاكلهم او وجهات نظرهم
	أحياناً دائماً	3. محاول حل نقاط الاختلاف بطريقة دبلوماسية
	أحياناً دائماً	4. عدم انتقاد الآخرين او تسفيه آرائهم
	أحياناً دائماً	5. الإثناء على مساهمات و أفكار الآخرين بغض النظر عن جودتها
ملاحظات	التقدير 10 - 1	مهارة المبادرة
	أحياناً دائماً	1. الحرص على إعطاء انطباع جيد عن النفس عند الآخرين
	أحياناً دائماً	2. تشجيع الآخرين على التفكير بالمستقبل و أخذه بعين الاعتبار
	أحياناً دائماً	3. تزويد الآخرين بأفكار ذات نوعية جيدة
	أحياناً دائماً	4. التطوع لتنفيذ المهام التي لا يرغب الآخرين بالقيام بها
	أحياناً دائماً	5. تشجيع الآخرين ليحقق كل منهم هدفه
ملاحظات	التقدير 10 - 1	مهارة التنظيم و إدارة الوقت
	أحياناً دائماً	1. تنظيم الوقت بفعالية أثناء انجاز المهمات
	أحياناً دائماً	2. تذكير الآخرين بوجود وقت محدد لانجاز المهمات
	أحياناً دائماً	3. وضع أهدافا محددة و الالتزام بها حتى النهاية
	أحياناً دائماً	4. تذكير الآخرين بضرورة العودة إلى النقطة الأساسية عندما يتشعب الحديث
	أحياناً دائماً	5. تحديد المشكلة و وضع الخطوات اللازمة لحلها
ملاحظات	التقدير 10 - 1	مهارة العمل ضمن فريق
	أحياناً دائماً	1. الحرص على بناء علاقات ايجابية مع الجميع
	أحياناً دائماً	2. إظهار التسامح مع الآخرين و تقبل طلبات الآخرين بصدق و رحب
	أحياناً دائماً	3. إظهار التعاون و الود للآخرين من خلال إظهار الاتفاق معهم و تشجيعهم بطريقة لطيفة
	أحياناً دائماً	4. إعطاء الآراء و المقترحات بطريقة توحى بالجدية و الانخراط التام بالمهمة
	أحياناً دائماً	5. انجاز المهمات المطلوبة بالكامل

ملاحظات أخرى

تعليمات تمرين لعب الأدوار Role Playing Exercise

ما هو هذا التمرين

- يسمى هذا التمرين "تمرين لعب الأدوار".
- تمرين لعب الأدوار عبارة عن تمرين فردي يحتاج إلى المقيم و المشارك فقط.
- يحتاج هذا التمرين إلى 10 دقائق للإكمال.
- الهدف من هذا التمرين هو تقييم المهارات السلوكية التي يتمتع بها المشارك. تحديد التمرين مصمم لقياس المهارات السلوكية التالية:
 - (1) مهارة الاستماع الفعال
 - (2) مهارة طرح الأسئلة
 - (3) مهارة تقديم المعلومات إلى الآخرين
 - (4) مهارة التأثير في الآخرين
 - (5) مهارة دعم الآخرين و مساندتهم
- يتم تقييم المهارات السلوكية السابقة من خلال المقيم و المدرب تدريباً جيداً على قياس المهارات السلوكية و بناء على مؤشرات سلوكية محددة مسبقاً (انظر قائمة تقييم المهارات السلوكية الخاصة بالتمرين في الصفحات اللاحقة).

أدوات التمرين

- يحتاج إجراء هذا التمرين إلى الأدوات التالية:
- طاولة.
 - علبة كبيرة تمثل العلبة الخارجية لجهاز لابتوب.
 - تعليمات تمرين لعب الأدوار
 - ساعة توقيت للمقيم.
 - نموذج تقييم المهارات السلوكية الخاص بتمرين لعب الأدوار.

إجراءات التمرين

- قم في البداية بإعطاء المشارك التعليمات التالية:

صمم هذا التمرين لكي يقيس المهارات السلوكية اللازمة للتعامل مع بعض مواقف العمل المحرجة. يحتاج هذا التمرين منك إلى التعامل مع أحد المواقف الصعبة و التي يتطلب منك التعامل فيها بردود فعل مدروسة مع أحد الزبائن الغاضبين و الذي سيقوم بتمثيل دوره المقيم و أنت ستقوم بأخذ دور موظف خدمة الزبائن الذي سيتعامل مع هذا الزبون الغاضب. اقرأ تعليمات التمرين بدقة و من ثم سنقوم أنا و أنت بتمثيل هذا الدور.
- قم بعطاء المشارك ورقة التعليمات و أخبره أن لديه خمسة دقائق لقراءة التعليمات و لتجهيز نفسه و أخبره بضرورة الجلوس خلف الطاولة و أخبره أن التمرين سيبدأ فور دخول المقيم مرة أخرى.

- تأكد من أن المشارك قد فهم جميع التعليمات و من ثم غادر المكان.
- بعد انتهاء الدقائق الخمسة ادخل إلى المرشح و بيدك علبة المشتريات و الق بها على الطاولة أمامه و قل له ما يلي بصوت عصبى:
- "أنا قبل يومين اشتريت لابتوب من عندكم و كان عليهم عرض و خصم 50% ، و لم رجعت على البيت و جربته لقيت انو ضحكوا عليّ و بعثوني بضاعة ما بتسوا أي شي. و لا اشي في الهلابتوب يشتغل زي الناس و الشاشة مش واضحة و البرامج الى عليه زي العمى"
- قم بمراقبة ردود فعل المشارك خصوصاً مهارته في الاستماع الجيد و اجعله يتحدث لبعض الوقت و من ثم قم بمقاطعته و قل له ما يلي و بعصبية أكثر من المرة الأولى:
- " انا تغلبت كثير معكم و اخسرت كثير، انا اشتريت اللابتوب بسرعة منكوا لأنني بحاجته و كان عندي شغل لازم أسلمه اليوم، لكن لانكو بعثوني بضاعة خرابانة تعطل شغلي و راح يفرضوا عليّ غرامة و مش بعيد يوخذوا عني انطباع مش كويس و عمرهم ما يتعاملوا معي مره ثانية"
- قم بمراقبة ردود فعل المشارك خصوصاً درجة طريقة في طرح الأسئلة و تقديم المعلومات و محاولته لفهم الموضوع و درجة تفهمه لغضب العميل.
- حاول أن تجيب على استفسارات المشارك بطريقتك الخاصة و بشكل يتواءم مع أسئلته، و بعد أن ينتهي قل ما يلي:
- "انا ما استوعبت كل الحكي و المبررات الي حكيتلي اياها ، انا بعرف هلا انه انت لازم ترجعي الجهاز و ترجعولي فلوسي و تدفعولي تعويض عن العطل و الضرر اللي سببتولي اياه في شغلي و ما برضى اقل من هيك"
- قم بمراقبة ردود فعل المشارك خصوصاً درجة مهارته في التأثير و امتصاص غضب العميل.
- بعد ذلك اخبر المشارك أن التمرين قد انتهى و اشكره على جهوده.
- قم مباشرة بعد الانتهاء من التمرين بتسجيل ملاحظاتك عن المشارك باستخدام نموذج التقييم. قم بإعطاء درجة تقدير من 1- 10 على كل مؤشر من مؤشرات المهارات السلوكية بحيث تشير درجة (1) إلى وجود ضعف في هذا المؤشر بينما تشير الدرجة (10) إلى درجة عالية على هذا المؤشر.

شركة PC Center لتكنولوجيا المعلومات

شركة PC Center لتكنولوجيا المعلومات هي إحدى الشركات الرائدة في مجال تكنولوجيا المعلومات وبيع أجهزة الكمبيوترات وملحقاتها. تمتلك الشركة معرض لبيع أجهزة الكمبيوتر و اللابتوب الحديثة وملحقاتها من طابعات وأحبار وكل ما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات. تقوم الشركة بعمل الكثير من العروض الترويجية وتقوم بعمل إعلانات في كافة وسائل الإعلام وتعرض خصومات كبيرة على الأجهزة الموجودة لديها وتعد الزبائن بأن أسعارها هي من أقل الأسعار في السوق. تفتخر الشركة بأن لها خبرة واسعة وطويلة في خدمة الزبائن و ان سر تفوقها هو خدمة ما بعد البيع. ترفع الشركة شعار "الزبون دائماً على حق" و شعار "هدفنا إرضائكم". استطاعت هذه الشركة من خلال هذه الشعار لفت انتباه الزبائن و دفعهم إلى الشراء من عندهم.

المطلوب منك أن تتخيل أنك احد موظفي خدمة الزبائن في هذه الشركة و تلعب دوره أمام المقيم و الذي سيأخذ دور أحد الزبائن الغاضبين. يتطلب منك هذا التمرين التعامل مع الزبون و محاولة معرفة المشكلة و اتخاذ الإجراءات المناسبة بما يتواءم مع توجهات الشركة من حيث خدمة العملاء و إرضاء الزبائن.

خذ بعض الوقت لتجهز نفسك و تندمج بالدور دون خجل و حاول التفاعل مع الدور قدر الإمكان. سيقوم المقيم بالدخول عليك بعد دقائق و سيبدأ التمرين مباشرة.

قائمة تقييم المهارات السلوكية تمرين لعب الأدوار

اسم المرشح: _____
اسم المقيم: _____

الجنس: _____
تاريخ التقييم: _____

أظهرت المرشحة المؤشرات السلوكية التالية أثناء التمرين

ملاحظات	التقدير 10 - 1	مهارة الاستماع الفعال
		1. اتخاذ وضعية منفتحة على الآخر
		2. الانحناء قليلاً إلى الأمام نحو المتحدث لإظهار الاهتمام
		3. التواصل بصرياً مع المتحدث
		4. عدم مقاطعة المتحدث
		5. استخدام الإشارات الغير لفظية لتشجيع المتحدث على الاستمرار في الحديث
ملاحظات	التقدير 10 - 1	مهارة طرح الأسئلة
		1. طرح أسئلة تتبعية للاستيضاح عن المزيد من المعلومات
		2. استخدام أسئلة مفتوحة ذات نهايات مغلقة (تلك التي إجاباتها ليست نعم أو لا فقط)
		3. عدم استخدام الأسئلة التي توجه المتحدث إلى إجابة معينة
		4. إعادة طرح السؤال بطريقة مختلفة عند الشعور أن السؤال غير مفهوم
		5. أسلوب مهذب في طرح الأسئلة (عدم طرح الأسئلة بأسلوب التحقيق)
ملاحظات	التقدير 10 - 1	مهارة تقديم المعلومات إلى الآخرين
		1. التكلم بصوت واضح و مسموع
		2. التواصل بصرياً مع المستمعين
		3. استخدام جمل قصيرة واضحة و مفهومة
		4. استخدام اللغة غير اللفظية (خاصة اليدين و الوجه) لتبسيط الأفكار للمستمعين
		5. الانتقال بسلاسة من موضوع إلى آخر
ملاحظات	التقدير 10 - 1	مهارة التأثير في الآخرين
		1. تقديم الأفكار بطرق مختلفة لإقناع الآخرين
		2. السعي إلى جذب الآخرين للاتفاق و تأييد الرأي
		3. السعي إلى توجيه النقاش نحو الأمر المرغوب بأسلوب مهذب و غير تحكيمي
		4. تزويد الآخرين بالأفكار و توضيح فوائدها لهم
		5. إظهار الاستعداد للتنازل للوصول إلى نقطة اتفاق مشتركة
ملاحظات	التقدير 10 - 1	مهارة دعم الآخرين و مساندتهم
		1. الطلب من الأفراد الصامتين إعطاء آرائهم و تشجيعهم
		2. إظهار التعاطف مع الآخرين و تفهمه لمشاكلهم او وجهات نظرهم
		3. محاول حل نقاط الاختلاف بطريقة دبلوماسية
		4. عدم انتقاد الآخرين او تسفيه آرائهم
		5. الإثناء على مساهمات و أفكار الآخرين بغض النظر عن جودتها

ملاحظات أخرى

تعليمات المقابلة محددة المهارات (SBI) Skills Based Interview

ما هو هذا التمرين

- هذه المقابلة هي عبارة عن مقابلة مقننة تتطلب من الشخص الإجابة عن أسئلة محددة ليتم بناء عليها تقييمه على مجموعة من المهارات السلوكية المحددة مسبقاً.
- هذه المقابلة عبارة عن تمرين فردي يحتاج إلى المقيم و المشارك فقط.
- تحتاج المقابلة من 10 – 15 دقيقة للإكمال.
- الهدف من هذا المقابلة هو تقييم المهارات السلوكية التي يتمتع بها المشارك. تحديداً، المقابلة مصممة لقياس المهارات السلوكية التالية:
 - (1) مهارة تأكيد الذات
 - (2) مهارة القيادة
 - (3) مهارة المبادرة
 - (4) مهارة التنظيم و إدارة الوقت
 - (5) مهارة العمل ضمن فريق
- يتم تقييم المهارات السلوكية السابقة من خلال المقيم و المدرب تدريباً جيداً على قياس المهارات السلوكية و بناء على مؤشرات سلوكية محددة مسبقاً (انظر قائمة تقييم المهارات السلوكية الخاصة بالمقابلة).

أدوات التمرين

يحتاج إجراء هذا التمرين إلى الأدوات التالية:

- طاولة و مقعدين.
- ساعة توقيت للمقيم.
- نموذج تقييم المهارات السلوكية الخاص بالمقابلة.

أسئلة المقابلة

- 1- حدثنا عن موقف حصل أثناء دراستك في الجامعة أو الكلية و قمت فيه بتقديم رأيك أثناء نقاش أحد المواضيع و لكن تم معارضة هذا الرأي، ماذا عملت لمحاولة إقناعهم و تأكيد صحة رأيك.
- 2- حدثنا عن أحد المواقف التي حدثت معك أثناء دراستك في الجامعة أو الكلية و كنت فيه رئيسة مجموعة من الطالبات لإنجاز شيء معين. ماذا قمت به من أجل ضمان أن المجموعة ستقوم بعملها بشكل صحيح و أن الجميع سيكون مسروراً من طريقة قيادتك و إدارتك لهذه المجموعة.
- 3- حدثنا عن موقف حصل أثناء دراستك في الجامعة أو الكلية و كنت فيه مبادرة إلى القيام بشيء ما، كيف طرحت المبادرة و كيف حمست الآخرين لتبني مبادرتك.
- 4- حدثنا عن موقف حصل أثناء دراستك في الجامعة أو الكلية كان المطلوب فيه أن تقدمي امتحانين أو أكثر في نفس اليوم، ماذا قمت بعمله لتنظيم وقتك لتستطيعي إكمال دراسة المواد جميعاً و الحصول على درجات جيدة.
- 5- حدثنا عن موقف حصل أثناء دراستك في الجامعة أو الكلية و كان المطلوب فيه أن تقومي بإجراء بحث جماعي مع مجموعة من الطالبات و تقمن بتقديم تقرير مشترك. ماذا قمت بعمله من أجل ضمان أن التقرير سيكون جيد و يتم إنجاز المهمة ضمن الوقت المحدد.

ملاحظة : المطلوب من المشاركة أن تروي مواقف فعلية حصلت معها بالواقع لكن إذا لم تستطع المشاركة أن تأتي بموقف حقيقي فاطلب منها أن تقوم بتخيل هذا الموقف و تتوقع ماذا ستكون ردود أفعالها حيال هذا الموقف.

قائمة تقييم المهارات السلوكية المقابلة محددة المعايير

اسم المرشح: اسم المقيم:		الجنس: تاريخ التقييم:	
ملاحظات	التقدير 10 - 1	مهارة تأكيد الذات حدثنا عن موقف حصل أثناء دراستك في الجامعة أو الكلية و قمت فيه بتقديم رأيك أثناء نقاش احد المواضيع و لكن تم معارضة هذا الرأي، ماذا عملت لمحاولة إقناعهم و تأكيد صحة رأيك؟	
			1- النشاط معظم الوقت و عدم الغرق في الصمت لفترة طويلة
			2- إعطاء أفكار محددة واضحة و غير غامضة
			3- المداخلة عن الآراء و المقترحات بطريقة غير عدائية
			4- إعطاء الرسائل إلى الآخرين بأسلوب حازم (مثل عيون ثابتة نحو المستمع، صوت مرتفع و مسموع)
			5- الطلب من المتحدث إعطاء أمثلة عند عدم فهم مضمون ما قيل
ملاحظات	التقدير 10 - 1	مهارة القيادة حدثنا عن احد المواقف التي حدثت معك أثناء دراستك في الجامعة أو الكلية و كنت فيه رئيسة مجموعة من الطالبات لانجاز شيء معين. ماذا قمت به من اجل ضمان أن المجموعة ستقوم بعملها بشكل صحيح و أن الجميع سيكون من مسرورا من طريقة قيادتك و إدارتك لهذه المجموعة؟	
			1- النشاط أثناء الحديث و تزويد مقترحات فعالة
			2- إظهار الثقة بالنفس أثناء تقديم الأفكار والآراء
			3- المساهمة في خلق جو ايجابي أثناء الحديث مع الآخرين
			4- انجاز المهمات الموضوعة و الأهداف المحددة
			5- تشجيع الآخرين على ضرورة انجاز مهامهم
ملاحظات	التقدير 10 - 1	مهارة المبادرة حدثنا عن موقف حصل أثناء دراستك في الجامعة أو الكلية و كنت فيه مبادرة إلى القيام بشيء ما، كيف طرحت المبادرة و كيف حمست الآخرين لتبني مبادرتك؟	
			1- الحرص على إعطاء انطباع جيد عن النفس عند الآخرين
			2- تشجيع الآخرين على التفكير بالمستقبل و أخذه بعين الاعتبار
			3- تزويد الآخرين بأفكار ذات نوعية جيدة
			4- التطوع لتنفيذ المهام التي لا يرغب الآخرين بالقيام بها
			5- تشجيع الآخرين ليحقق كل منهم هدفه
ملاحظات	التقدير 10 - 1	مهارة التنظيم و إدارة الوقت حدثنا عن موقف حصل أثناء دراستك في الجامعة أو الكلية كان المطلوب فيه تقديم امتحانين أو أكثر في نفس اليوم، ماذا قمت بعمله لتنظيم وقتك بطريقة جيدة لتستطيع الدراسة بشكل جيد و الحصول على درجات جيدة؟	
			1- تنظيم الوقت بفعالية أثناء انجاز المهمات
			2- تذكير الآخرين بوجود وقت محدد لانجاز المهمات
			3- وضع أهدافا محددة و الالتزام بها حتى النهاية
			4- تذكير الآخرين بضرورة العودة إلى النقطة الأساسية عندما ينتشعب الحديث
			5- تحديد المشكلة و وضع الخطوات اللازمة لحلها
ملاحظات	التقدير 10 - 1	مهارة العمل ضمن فريق حدثنا عن موقف حصل أثناء دراستك في الجامعة أو الكلية و كان المطلوب فيه أن تقومي بإجراء بحث جماعي مع مجموعة من الطالبات و تقمن بتقديم تقرير مشترك. ماذا قمت بعمله من اجل ضمان أن التقرير سيكون جيد و يتم انجاز المهمة ضمن الوقت المحدد؟	
			1- الحرص على بناء علاقات ايجابية مع الجميع
			2- إظهار التسامح مع الآخرين و تقبل طلبات الآخرين بصدر رحب
			3- إظهار التعاون و الود للآخرين من خلال إظهار الاتفاق معهم و تشجيعهم بطريقة لطيفة
			4- إعطاء الآراء و المقترحات بطريقة توحى بالجدية و الانخراط التام بالمهمة
			5- انجاز المهمات المطلوبة بالكامل

تعليمات اجتماع المقيمين لتحديد الدرجات النهائية للمرشح

على جمع المقيمين بعد انتهاء جلسات التقييم عقد اجتماع فوري لتحديد الدرجات النهائية للمهارات السلوكية لكل مشارك و ذلك من خلال الخطوات التالية:

- يقوم كل مقيم بإحضار نماذج تقييم المهارات السلوكية للأفراد الذين قام بتقييمهم خلال التمارين المختلفة.
- يتم تحديد درجة كل مؤشر سلوكي من مؤشرات المهارات السلوكية المختلفة من خلال اخذ متوسط تقييمات المقيمين.
- يتم اخذ متوسط هذا الدرجات و يتم تسجيلها على نموذج تقييم المهارات السلوكية النهائي.
- يتم كبس كل نماذج التقييم الخاصة بكل مشارك مع بعضها و يوضع في البداية نموذج تقييم المهارات السلوكية النهائي.
- يتم تسليم النماذج إلى إدارة مركز تطوير الأعمال لكي يتم ادخال الدرجات النهائية إلى برنامج الحاسوب.

قائمة تقييم المهارات السلوكية التقييمات النهائية

اسم المرشح: _____
اسم المقيمين: _____

الجنس: _____
تاريخ التقييم: _____

أظهرت المرشحة المؤشرات السلوكية التالية أثناء جلسات التقييم:

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	مهارة الاستماع الفعال
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	1. اتخاذ وضعية منفتحة على الآخر
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	2. الانحناء قليلاً إلى الأمام نحو المتحدث لإظهار الاهتمام
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	3. التواصل بصرياً مع المتحدث
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	4. عدم مقاطعة المتحدث
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	5. استخدام الإشارات الغير لفظية لتشجيع المتحدث على الاستمرار في الحديث
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	مهارة طرح الأسئلة
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	1. طرح أسئلة تتبعه للاستيضاح عن المزيد من المعلومات
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	2. استخدام أسئلة مفتوحة ذات نهايات مغلقة (تلك التي إجاباتها ليست نعم أو لا فقط)
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	3. عدم استخدام الأسئلة التي توجه المتحدث إلى إجابة معينة
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	4. إعادة طرح السؤال بطريقة مختلفة عند الشعور أن السؤال غير مفهوم
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	5. أسلوب مهذب في طرح الأسئلة (عدم طرح الأسئلة بأسلوب التحقيق)
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	مهارة تقديم المعلومات إلى الآخرين
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	1. التكلم بصوت واضح و مسموع
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	2. التواصل بصرياً مع المستمعين
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	3. استخدام جمل قصيرة واضحة و مفهومة
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	4. استخدام اللغة غير اللفظية (خاصة اليدين و الوجه) لتبسيط الأفكار للمستمعين
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	5. الانتقال بسلاسة من موضوع إلى آخر
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	مهارة تأكيد الذات
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	1. النشاط معظم الوقت و عدم الغرق في الصمت لفترة طويلة
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	2. إعطاء أفكار محددة واضحة و غير غامضة
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	3. المدافعة عن الآراء و المقترحات بطريقة غير عدائية
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	4. إعطاء الرسائل إلى الآخرين بأسلوب حازم (مثل عيون ثابتة نحو المستمع، صوت مرتفع و مسموع)
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	5. الطلب من المتحدث إعطاء أمثلة عند عدم فهم مضمون ما قيل
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	مهارة التأثير في الآخرين
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	1. تقديم الأفكار بطرق مختلفة لإقناع الآخرين
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	2. السعي إلى جذب الآخرين للاتفاق و تأييد الرأي
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	3. السعي إلى توجيه النقاش نحو الأمر المرغوب بأسلوب مهذب و غير تحكيمي
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	4. تزويد الآخرين بالأفكار و توضيح فوائدها لهم
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	5. إظهار الاستعداد للتنازل للوصول إلى نقطة اتفاق مشتركة

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	مهارة القيادة
أحيانا	○	○	○	○	○	○	○	○	○	1. النشاط أثناء الحديث وتزويد مقترحات فعالة
أحيانا	○	○	○	○	○	○	○	○	○	2. إظهار الثقة بالنفس أثناء تقديم الأفكار والآراء
أحيانا	○	○	○	○	○	○	○	○	○	3. المساهمة في خلق جو ايجابي أثناء الحديث مع الآخرين
أحيانا	○	○	○	○	○	○	○	○	○	4. انجاز المهمات الموضوعة و الأهداف المحددة
أحيانا	○	○	○	○	○	○	○	○	○	5. تشجيع الآخرين على ضرورة انجاز مهامهم
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	مهارة دعم الآخرين و مساندتهم
أحيانا	○	○	○	○	○	○	○	○	○	1. الطلب من الأفراد الصامتين إعطاء آرائهم و تشجيعهم
أحيانا	○	○	○	○	○	○	○	○	○	2. إظهار التعاطف مع الآخرين و تفهمه لمشاكلهم او وجهات نظرهم
أحيانا	○	○	○	○	○	○	○	○	○	3. محاول حل نقاط الاختلاف بطريقة دبلوماسية
أحيانا	○	○	○	○	○	○	○	○	○	4. عدم انتقاد الآخرين او تسفيه آرائهم
أحيانا	○	○	○	○	○	○	○	○	○	5. الإثناء على مساهمات و أفكار الآخرين بغض النظر عن جودتها
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	مهارة المبادرة
أحيانا	○	○	○	○	○	○	○	○	○	1. الحرص على إعطاء انطباع جيد عن النفس عند الآخرين
أحيانا	○	○	○	○	○	○	○	○	○	2. تشجيع الآخرين على التفكير بالمستقبل و أخذه بعين الاعتبار
أحيانا	○	○	○	○	○	○	○	○	○	3. تزويد الآخرين بأفكار ذات نوعية جيدة
أحيانا	○	○	○	○	○	○	○	○	○	4. التطوع لتنفيذ المهام التي لا يرغب الآخرين بالقيام بها
أحيانا	○	○	○	○	○	○	○	○	○	5. تشجيع الآخرين ليحقق كل منهم هدفه
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	مهارة التنظيم و إدارة الوقت
أحيانا	○	○	○	○	○	○	○	○	○	1. تنظيم الوقت بفعالية أثناء انجاز المهمات
أحيانا	○	○	○	○	○	○	○	○	○	2. تذكير الآخرين بوجود وقت محدد لانجاز المهمات
أحيانا	○	○	○	○	○	○	○	○	○	3. وضع أهدافا محددة و الالتزام بها حتى النهاية
أحيانا	○	○	○	○	○	○	○	○	○	4. تذكير الآخرين بضرورة العودة إلى النقطة الأساسية عندما يتشعب الحديث
أحيانا	○	○	○	○	○	○	○	○	○	5. تحديد المشكلة و وضع الخطوات اللازمة لحلها
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	مهارة العمل ضمن فريق
أحيانا	○	○	○	○	○	○	○	○	○	1. الحرص على بناء علاقات ايجابية مع الجميع
أحيانا	○	○	○	○	○	○	○	○	○	2. إظهار التسامح مع الآخرين و تقبل طلبات الآخرين بصدر رحب
أحيانا	○	○	○	○	○	○	○	○	○	3. إظهار التعاون و الود للآخرين من خلال إظهار الاتفاق معهم و تشجيعهم بطريقة لطيفة
أحيانا	○	○	○	○	○	○	○	○	○	4. إعطاء الآراء و المقترحات بطريقة توحى بالجدية و الانخراط التام بالمهمة
أحيانا	○	○	○	○	○	○	○	○	○	5. انجاز المهمات المطلوبة بالكامل

ملاحظات أخرى