

تبسيط مفهوم الموارد البشرية
تأليف خليل سعيد رزق

Simplifying the concept of human resources
By
Khalil Rizq

تعريف

إدارة الموارد البشرية هي تطوير نظم و خطط و مصادر و سياسات الشركة بهدف تنشيط عناصرها لتحقيق أهدافها و استراتيجيتها، و هي تقدم النصح للمدراء لمساعدتهم على تنفيذ مهامهم.

لكل شركة هدف, و لتحقيق هذا الهدف يجب أن توضع استراتيجية للشركة و منها
توضع استراتيجية الموارد البشرية و منها توضع السياسات الجزئية و الأهداف
الأخرى.

أي عمل يتكون من ثلاثة مراحل:

جمع المعلومات و المدخلات

معالجة المعلومات

النتيجة

في إدارة الموارد البشرية تبدأ مرحلة جمع المعلومات و المدخلات من خلال إنشاء متطلبات التوظيف أو بشكل أدق التوصيف الوظيفي و الذي يبدأ بدوره من خلال وضع العنوان الوظيفي لكل وظيفة محتملة، هذه الخطوة لا تتعلق بالشخص الموظف بعينه بل بالعمل الذي سيقوم به، نقوم من خلال هذه المرحلة بتحديد اسم الوظيفة و عملها باضبط و ما المطلوب منها تحقيقه ثم يحدد تبعية من يشغلها أي لمن يتبع هذا الشخص إدارياً و ما هي مسؤولياته ما هي صلاحياته.

و بهذا يكون التوصيف الوظيفي قائماً على:

اسم الوظيفة

الهدف من الوظيفة

المسؤوليات

المرجعية

الواجبات

الصلاحيات

تقسيم موظفي الشركة

في كل شركة هناك مجموعة عمل أساسية و قد يمثل هذه المجموعة في الشركة أصحابها أو الخبراء, يلي هذه المجموعة مجموعة أخرى تضم عناصر أقل خبرة ثم مجموعة ثالثة تضم العناصر الموقته أو الخارجية وبين هذه المجموعات يجب الانتباه على توزيع المهام و الحقوق و الواجبات.

خطوات التوظيف

التوصيف الوظيفي

مواصفات الموظف

الإعلان عن الوظيفة

التحضير للمقابلات

المقابلة

القرار

بعد تحديد التوصيف الوظيفي و وضع مواصفات الوظيفة يمكن وضع الإعلان عن الوظيفة و الذي يجب أن يكون واضحاً و محدداً, فأنت بالنهاية لا تريد هدر وقتك أو وقت غيرك.

تجمع طلبات التوظيف و يتم تحديد يوم لإجراء المقابلات.

المقابلة

تذكر , أن المتقدمين للمقابلات عادة ما يكونون:

يتأثرون بشعورهم بالضغط

يتأثرون بالانطباع الأول في الشركة

يتأثرون بقوة ما يحبون وما لا يحبون

يضعون توقعات شخصية عن الشخص

يتأثرون بالمقابلات الأخرى (إذا أجروا مقابلات أخرى بنفس اليوم)

لذلك يجب إجراء التقييم بشكل مباشر أثناء المقابلة و بعدها مباشرة.

وتذكر أن الغاية من المقابلة هي معرفة المعلومات غير المكتوبة بالسير الذاتية و

استمارة التوظيف، إضافة إلى معرفة الانطباع الشخصي و ليس المكتوب.

طريقة المقابلة

كن جاهزاً و مستعداً.

أخبر الاستقبال أنك تنتظر الشخص بعينه و اسمه ليستقبلوه شخصياً

أذهب بنفسك لإحضاره من الاستقبال و ليس عن طريق الهاتف

اطلب له شيئاً ليشربه

اجلس بشكل مقابل له و لا تقابله من خلف المكتب

أحضر كل الوثائق المطلوبة التي سيحتاج إلى قرائتها أو ملئها

حضر أسئلتك و اطرحها و اطلب منه أن يسأل عن استفسار يجول بخاطره

الأسئلة

يجب التنوع في طرح الأسئلة لتصل إلى النتائج المعرفية المطلوبة
إبدأ بالأسئلة التي يجاب عليها بالسررد مثلاً كلمني عن عملك السابق, ثم انتقل للأسئلة
المحددة و المركزة مثلاً هل أنت قادر على العمل لساعات إضافية.
كن واضحاً و لا تستعمل الألفاظ التي تحوي أكثر من معنى فالبعض قد يعتبر هذا
إهانة لذكاءه و قد يولد خللاً في العلاقات قبل حتى أن تبدأ.

التعارف

من المهم جداً لأي موظف جديد أن يعرف كل شيء (في حدود المسموح به حسب سياسة الشركة), هذه الخطوة مهمة ليتألف مع الجو و يتواصل مع الموظفين الآخرين, يجب تعريف ببقية زملائه مع و وظيفتهم, يجب أن يعرف ترتيبه الوظيفي و من هو مرجعه الوظيفي, يجب أن يعرف الأماكن التي يحق له دخولها, بالإضافة إلى المرافق العامة و طرق الخروج من المبنى في حال حدوث طارئ.

لا تستهن بأي تفصيل.

يفضل أن يخصص له شخص يستطيع مساعدته في فترة تدريبه ليجيب عن أسئلته دون إضاعة وقت مديره أو مرجعيته الأعلى منه.

التحريك و التقييم

من المهم جداً البدء فوراً باسناد المهام المطلوبة من الوظيفة و أن لا تترك الأمور بشكل عشوائي.

راقب الأداء و ضع تقييمك, أسدي النصح و التوجيه حين يتطلب, راقب من جديد. حدد متطلبات الموظف (تدريب, توجيه).

ضع التقييم المرحلي و قابل الموظف و أطلعه على تقييمك الأولي, شجعه على إنجازات بعينها و اشرح له أخطاءه, وتذكر أن الغاية من التقييم ليست إحباط الموظفين بل جعلهم سعداء و دفعهم لبذل طاقة أكبر ليثشعروا كم هم هامون بالشركة.

تذكر في مقابلة التقييم:

ابتسم

أشعره بالارتياح

استمع جيدا ثم تكلم

لا تجب عن أسئلتك بل اتركه يجيب

لا تخلق جو رسمي

شجعه

واجه المشاكل إن وجدت في وقتها

لا تهاجم

عند تقييم تقصير معين حدده

تطرق إلى وقائع

كن إيجابيا

عند انتقاد شيء ما أشعره بأن هذه غلطة بين عدة حسنات و اذكرها

شجعه أن يقيم نفسه

ناقش الأداء وليس الشخصية

اتفق على خطة للمستقبل و حدد أهداف قابلة للقياس

كن أنت المتحكم بالمقابلة و ليس الطرف الاخر

عد الى التوصيف الوظيفي فهو دليلك

لا تجادل

التدريب

من المهم أن يعطى كل موظف فرصة للتدريب و خصوصاً عندما يستجد شئ في الشركة.

تعطى استمارة استبيان لكل موظف ليشرح احتياجاته من التدريب و مهمة المدير هنا أن يراجع هذه الاستمارة و يعدل عليها بما يتناسب مع المهارات الشخصية للموظف و توصيفه الوظيفي.

تختلف أنواع و طرق التدريب:

في الشركة

خارج الشركة

خارج البلاد

النصح و الإرشاد

المؤتمرات

الندوات

بالمراسلة