**مواضيع علم النفس العمل والتنظيم**

**علم النفس الافراد (تحليل الفرد)**

لتحقيق الموائمة المهنية لابد من دراسة الفرد دراسة شاملة من أجل معرفة قدرات واستعدادات وسمات شخصية وجسمية من جهة، ودراسة منصب العمل الذي يريد الالتحاق به وهي العملية التي تقوم على تحديد الواجبات والمهام ودراسة جوانب مختلفة من جهة أخرى بهدف تحقيق الموائمة بين قدرات الفرد ومتطلبات العمل وصولا إلى وضع الفرد المناسب في المكان المناسب.

1. **تعريف علم النفس الأفراد**:

هو ذلك الفرع من فروع علم النفس العمل والتنظيم الذي يهتم بتحليل ودراسة الفرد من خلال قياس وتقدير مختلف خصائصه. سواء الجسمية، أو العقلية، أو الحسية الحركية أو الانفعالية والشخصية أو الخلفية التحصيلية والمعرفية، للوقوف على مدى صلاحيته لأداء عمل معين ومدى مناسبته له دون غيره من الأفراد الآخرين.

أهم الخصائص في عملية تحليل الأفراد نجد:

1. **الخصائص الجسمية:** كالمظهر الخارجي، الصحة العامة والاضطرابات أو الأمراض الجسمية المختلفة (كالضغط الدموي والسكري)، الطول، الوزن، جوانب العجز الجسمية المختلفة (كفقد الأطراف أو الذراعين) ...الخ.
2. **الخصائص العقلية:** كالذكاء والذاكرة والقدرة الميكانيكية والقدرة الحسابية والقدرة اللغوية والاستعداد الفني ...الخ. (الذكاء -الذاكرة -الانتباه -القدرات المختلفة -الحسابية اللغوية الميكانيكية...).

1. **المهارات الحسية والحركية:** كمهارة الأصابع، التآزر بين العين واليد والقدم، زمن الرجع، حدة البصر، حدة السمع وقوة حاسة الشم. الخ**.**
2. **الخصائص الانفعالية والشخصية:** كالانبساط والانطواء، التواصل مع الآخرين، المثابرة، تحمل المسؤولية، الميول العدوانية، الاتجاهات العصابية، الاتجاهات الاكتئابية، النضج الانفعالي، التفضيلات.

1. **الخلفية التحصيلية والمعرفية:** كالمؤهل الحاصل عليه الفرد ونوع التدريب الذي استكمله، نوع الخبرات التي امتلكها من التحاقه بأعمال سابقة.... الخ.

إن علم النفس الأفراد يركز على ثلاث أنواع من الفروق وهي:

1. **الفروق بين الأفراد:** وتتضح هذه الفروق في كل ما يفرق بين الأفراد بعضهم البعض، ويختلفون فيه كالذكاء والقدرات والشخصية والميول والاتجاهات والقيم والخصائص الجسمية والفيزيولوجية.
2. **الفروق داخل الفرد الواحد:** التعرف على نقاط القوة والضعف لدى الشخص الواحد (قوي في اللغة ضعيف في الحساب، شديد العصبية ولكنه صادق الوعد. اجتماعي ودود حسن المعشر ولكنه يعاني من نوبات إغماء......).
3. **الفروق لدى الفرد من وقت لآخر:** التعرف على الفروق داخل الفرد الواحد في القدرة أو السمة الواحدة من وقت لأخر، فيشار إليها بالتذبذب أو التقلب في استجابة الفرد من موقف إلى آخر، فبعض الأشخاص أكثر تقلبا في حين أن غيرهم أكثر ثباتا.

وعليه فعلم النفس العمل والتنظيم يعتمد على مبدأ أساسي الفروق بين الأفراد كما أن الاستثمار فيها آمر في صالح الفرد والمنظمة على حد السواء.

**2-أساليب تحليل الأفراد:**

إن المعلومات الدقيقة التي نحصل عليها من تحليل الفرد تسمح لنا بالوصول إلى تشخيص دقيق للفرد وجوانب شخصيته لغرض توجيهه وإرشاده في ضوء متطلبات كل مهنة ومستلزماتها ويعتمد ذلك على مجموعة من الأساليب من بينها:

1. **ممارسة العمل تحت الاختبار**: وذلك من خلال تعيين الراغب في العمل لفترة معينة تحت الاختبار والملاحظة وذلك بمراقبته وتقصي جوانب الضعف والقوة في أداءه من خلال سلوكه، وانضباطه في مركز عمله، وفي نهاية الفترة يقدم المشرف عليه تقريرا يضمنه تقدير الخصائص اللازمة للعمل لديه ومدى صلاحية الفرد للعمل. ومن مزايا هذا الأسلوب أن الحكم على العلاقات الاجتماعية للفرد مع زملائه والنضج النفسي الذي يتمتع به وباقي الخصائص الأخرى يكون مبنى على موقف العمل الفعلي الطبيعي (عكس الاختبارات والمقابلة)، من جهة أخرى يعاب على هذا الأسلوب أن الفرد يمكن أن يزيف سلوكه وأداءه بالإضافة إلى صعوبة ضمان الموضوعية في الحكم عليه من طرف المشرفين و ذلك لعدم وجود أسس موضوعية للتقييم و عدم ضمان كفاءتهم من حيث المستوى التعليمي و الخبرة ، بالإضافة إلى درجة المخاطرة بالفرد قبل التأكد من صلاحيته للعمل فيكون عرضة للأضرار الجسدية الناتجة عن الإساءة في استخدام الآلات و إتلاف المواد الأولية أو المنتجات ، بالإضافة إلى الأضرار بشبكة العلاقات الاجتماعية داخل جماعة العمل.
2. **بيانات طلبات الالتحاق**: وهي عبارة عن نموذج يحتوي على مجموعة من البيانات تتعلق بطالب

العمل تتضمن معلومات شخصية: العمر، الجنس، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، الخبرة السابقة اللغات التي يجيدها، المناطق التي يرغب العمل بها ...... هذه البيانات تلقي الكثير من الضوء على استعدادات الفرد وخصائصه المختلفة بما يساعد تحليل الفرد وتقدير صلاحية الفرد لشغل ذلك العمل وبالتالي التنبؤ له بالنجاح أو الفشل في ذلك العمل. ومن ميزاتها سهولة استخدامها وموضوعيتها وذلك لسهولة التأكد منها من خلال المستندات الرسمية، كما تسمح الاستبعاد دون عناء كبير، وتختلف البيانات التي يتضمنها طلب الالتحاق على وجه عام باختلاف نوع المنظمة، وباختلاف نوع العمل ونوع النظام الذي تتبعه المنظمة في الاختيار وتتضمن معظمها البيانات الآتية:

1. **بيانات شخصية:** الاسم، العنوان، الهاتف، السن (تاريخ الميلاد)، مكان الميلاد.
2. **الآسرة:** الحالة العائلية، الأفراد التكفل بهم من طرفه.
3. **السمات البدنية:** الطول، الوزن، الصحة العامة، العيوب البدنية....
4. **التعليم:** المدارس التي التحق بهاء عدد السنوات التي قضاها في الدراسة، الدرجات التي تحصل عليها، اللغات التي يتقنها.
5. **الميول المهنية والمؤهلات العلمية.**
6. **تاريخ العمل السابق:** الأعمال التي قام بها سابقا، المؤسسات التي عمل بها، تاريخ التحاقه بها والمدة الزمنية التي قضاها بها، أسباب تركه لها.
7. **المستوى الاقتصادي:** متوسط الدخل الشهري في الأعمال السابقة، الديون التي عليه.
8. **عمل الأقارب بالمنظمة سابقا**.
9. **الوضعية نحو الخدمة العسكرية والسوابق العدلية**.
10. **الجهات التي يمكن الرجوع إليها للاستفسار عنه أشخاص ومنظمات**.
11. **البيانات المسجلة بملفات سابقة**: وهي البيانات المسجلة عن الفرد في مناسبات مختلفة سابقة مجمعة في ملفات رسمية (الملف المدرسي-الصحي-المهني ..) هذه البيانات تلقي الضوء على إمكانات الفرد العقلية والنفسية والتحصيلية والجسدية والاجتماعية)، إن هذا الأسلوب يستخدم كثيرا في حالات النقل من مؤسسة إلى أخرى. من ميزاتها أنها تعبر عن حوصلة لمواقف فعلية أقرب إلى الموضوعية (الشهادات والاختبارات النفسية).
12. **المقابلة الشخصية:** وهي عبارة عن لقاء يتم بين أخصائي تحليل الفرد وبين الفرد الذي يرغب في

العمل، وهي تعتمد في نجاحها على مهارة القائم بالتحليل، وحتى تكون مفيدة لابد من تأهيل أخصائيين وإعدادهم جيدا. ومنها المقابلة المحددة والمقننة (تتم بنفس الطريقة ونفس الأسئلة وبنفس الترتيب مع كل الأفراد)، المقابلة الغير منظمة (لا تكون هناك موضوعات محددة مسبقا ولا يتدخل المحلل إلا عند سكوت الفرد محل الدراسة) ٠ كما نجد المقابلة المنظمة والتي تتوسط النوعين السابقين (تحدد الموضوعات مسبقا ٠ أما ترتيب الأسئلة فتحدده ظروف المقابلة الفعلية، مع الاستعانة بدليل لإدارة المقابلة).

1. **الاختبارات:** وهي أداة مقننة (موجهة إلى مجموعة من الأفراد لها نفس المواصفات ويتم تطبيقها بنفس الطريقة)، تتكون من مجموعة من الأسئلة أو العبارات تم تصميمها بغرض القياس الموضوعي (تخضع لاختبارات الصدق والثبات) لعينة من السلوك (لأنه لا يمكن متابعة الفرد لفترة طويلة بل نحكم عليه من خلال إجابته على الأسئلة في مدة 15 دقيقة مثلا). من ميزاتها أنها تعطي للخصائص درجة كمية تحدد مدى توافرها لدى الفرد، كما أنها تتمتع بدرجة عالية من الموضوعية ومن أهم الاختبارات في مجال العمل نجد:

- اختبارات الذكاء -السرعة الإدراكية بين الأشكال -الشخصية -الذاكرة -الاستعدادات -القدرات -

الميول .....الخ.

- دقة الحكم البصري حول ما يرى.

- الاستعداد لقيادة السيارات (التآزر بين الساقين واليدين والعينين وسرعة الاستجابة وزمن الرجع).

-اختبارات تقدير المسافات بالنظر - إدراك العمق - ثبات اليد.

وقد تستخدم أجهزة لقياس أو تطبيق بعض هذه القدرات أو تتم هذه الاختبارات عن طريق الورقة والقلم، وقد تطبق فردية أو جماعية والجماعية تكون أكثر اقتصادية في الوقت والتكاليف.

مما سبق يتضح أن عملية دراسة وتحليل الفرد تتضمن جمع مجموعة من المعلومات تتعلق بخصائص الفرد وتاريخه السابق وتأهيله العلمي والعملي، بغية تحقيق الأهداف الآتية:

1. تحديد ما عند الفرد أو ما يمتلكه من قدرات واستعدادات وسمات.
2. الاختيار المهني وانتقاء أصلح الأفراد للعمل المطلوب.
3. التوجيه المهني للأفراد ومساعدتهم على اختيار المهنة المناسبة لهم.
4. تحديد الاحتياجات التدريبية للأفراد.
5. تحقيق التكيف للعامل في عمله وما يتبع ذلك من الزيادة في الإنتاج وجودته والتقليل من حوادث

العمل.

**تحليل العمل**

لتحقيق الموائمة المهنية التي تقوم على أساسها عمليتي التوجيه والاختيار، لا بد من فهم طبيعة كل منصب والفرد الذي يمكن أن يشغله وبذلك نجد تحليل العمل وتحليل الفرد من أهم مواضيع علم النفس العمل والتنظيم.

1. **تعريف تحليل العمل:**

هو الدراسة العلمية لمختلف جوانب عمل من الاعمال وجمع البيانات التفصيلية المتعلقة به، بهدف تحديد العمليات الأساسية المتضمنة فيه، وتعيين الواجبات والمسؤوليات الملقاة على عاتق القائم به، هذا فضلا عن تحديد الظروف المحيطة به من النواحي الصحية والفيزيقية والاجتماعية والاقتصادية والإدارية ومتطلبات والمؤهلات اللازمة للعامل به، وعلاقاته ببقية الاعمال بالمنظمة.

**- من الناحية الفنية:** في تحديد ما يتطلبه من عمليات ومهارات وحركات وواجبات وآلات ومواد أولية والمسؤوليات الملقاة على القائم بها وعلاقته ببقية الاعمال في المنظمة.

**- من الناحية الصحية:** فيتمثل في تحديد الظروف المحيطة به من النواحي الصحية والفيزيائية من خلال الظروف المادية التي يتم فيها العمل كالرطوبة والحرارة والضوضاء والانارة والامراض المهنية وحوادث العمل.

**- من الناحية الإدارية:** مثل في تحديد طرق الاختيار لهذا المنصب، الترقية، الأجور، ساعات العمل.

**- من الناحية الاجتماعية والاقتصادية:** تحديد المكانة الاجتماعية للعمل ومستقبله ودرجة البطالة فيه، هل هو دائم او مؤقت.

**- من الناحية السيكولوجية:** تحديد القدرات والاستعدادات وسمات الشخصية الواجب توافرها في العامل حتى ينجح فيه ويتفوق.

هناك بعض المصطلحات المستعملة في تحليل العمل هي:

**- الواجب:** هو كل موقف يبذل فيه جهد سواء كان ذهنيا او بدنيا.

**- الوظيفة:** هي عبارة عن مجموعة من الواجبات التي يكلف بأدائها العامل الواحد.

**- العمل:** عبارة عن مجموعة من الوظائف المتشابهة الواجبات.

**-** **المهنة:** يقصد بالمهنة مجموعة الأعمال المتشابهة إلى حد ما في الواجبات.

1. **مصادر جمع البيانات في تحليل العمل**:

توجد مصادر عديدة ومختلفة لجمع البيانات في تحليل العمل وقد لخصها عيسوي. 1990

فيما يلي:

- ملاحظة العمال أثناء قيامهم بالعمل ومناقشتهم في تفاصيله.

- المقابلة مع العمال والمشرفين أو الملاحظين والحصول على البيانات منهم.

- تطبيق الاستبيانات المختلفة للحصول على المعلومات من العمال والمشرفين.

- عقد الندوات بين الأخصائيين ومناقشة ظروف العمل.

- الدراسات السابقة والمنشورات والكتيبات التي تتناول هذا المنصب من حيث ظروف أداءه، متطلباته، أخطاره، وعلى القائم بالتحليل مراجعتها واستخلاص ما يفيده في الدراسة الجارية.

- طريقة مراجعة السجلات المحفوظة بالمنظمة، حيث تقدم لشاغل الوظيفة سجل يدون فيه الأنشطة اليومية التي يقوم بها فور تأديتها، وبنفس التسلسل الزمني، ويستعان بهذه السجلات عند إجراء المقابلات الشخصية كأسلوب مكمل للبيانات التي تم تدوينها.

- كما يفضل استخدام أكثر من طريقة في نفس الوقت لأنها تعطي معلومات قيمة أكثر دقة.

كما أضاف ربيع مصدرين آخرين هما:

- ممارسة العمل من طرف القائم بالتحليل.

- دراسة المواد والأدوات المستخدمة في العمل.

وسوف نتطرق إلى أهمها فيما يلي:

2-1-**الملاحظة:**

تعتبر الملاحظة من أهم الأساليب التي تفيد في تحليل العمل، فهي تتم بملاحظة العامل وهو يقوم بأداء عمله وتسجيل كل ما يلاحظه محاولا الإجابة على الأسئلة الآتية: ماذا يقوم به؟ ولماذا؟ وكيف؟ وماهي الأدوات والأجهزة التي يستخدمها، وهذه الملاحظة العينية لا يمكن الاستغناء عنها، لان الوصف مهما كان دقيقا لا يمكن أن يعطي صورة ترقي في دقتها إلى تلك الصورة التي تعطيها الملاحظة المرئية. كما ينبغي أن تتم الملاحظة لدورة كاملة للعمل حتى يمكن ملاحظة كل خطوات أداء العمل والقيام بواجباته المختلفة، ويقصد بدورة كاملة تلك الخطوات التي تتم منذ بدء العمل حتى الانتهاء منه تمتما طالما هي مسؤولية العامل موضوع تحليل منصب عمله.

إن طريقة الملاحظة تتم من خلال متابعة العمل لدورة كاملة من بدايته إلى نهايته مع مراعاة الأنشطة المرتبطة به حتى خارج أوقات العمل وتعتبر المعلومات المتحصل عليها عن طريق الملاحظة أكثر وثوقية لان الباحث هو الذي يقوم بجمعها بنفسه فهو الذي يطرح الأسئلة ويجيب عنها بنفسه.

2-2-**المقابلة:**

 تعتبر هذه الطريقة من الطرق الهامة في الحصول على البيانات اللازمة لتحليل العمل ويجب أن تتم على مرحلتين مرحلة المقابلة أثناء ملاحظة العمل، حيث يقوم المحلل بتوجيه الأسئلة إلى العامل و التي تنصب حول العمليات التي يقوم بها، أما المرحلة الثانية فتأتي بعد ملاحظة العمل و اخذ فكرة عنه، ثم استدعاء العامل و سؤاله عن الأمور التي لم يفهمها المحلل أثناء ملاحظته، و يجب أن تشمل المقابلة جميع مستويات العمال بمعنى أن يقابل المحلل عددا من العمال المهرة و العمال الأقل مهارة ،كما يقابل المشرفين و المدربين و غيرهم ممن لهم صلة بذلك العمل. وتمتاز المقابلة بالمرونة حيث يستطيع المحلل أن يتتبع بالتفصيل جميع المعلومات وأن يتطرق إلى أي مشكلة تظهر أثناء المناقشة، ونجاحها يتوقف على تعاون العامل وصدقه وصراحته في إعطاء البيانات وقدرته على الوصف اللفظي لتفاصيل عمله؛ لان العامل في بعض الأحيان يميل إلى إخفاء بعض الحقائق عندما يعتقد أن المعلومات التي يدلي بها سوف تستخدم في غير صالحه.

إذن المقابلة تتم من خلال مقابلة العمال والمشرفين وهي تتضمن أسئلة شفوية حول النواحي المختلفة للعمل وقد تمتزج بالملاحظة عند التساؤل عن النقاط الغامضة ٠ فالمقابلة تسد الثغرات التي تعجز عنها المصادر الأخرى.

2-3-**الاستبيان:**

كثيرا ما يستعين القائم بتحليل العمل بوسيلة الاستبيان ليجمع بها بعض البيانات التي يحتاج إليها في تحليله للعمل، فيقوم بتصميم استبيان يضمنه بعض الأسئلة و الاستفسارات المتعلقة بالعمل موضوع التحليل: طبيعته، ظروف أدائه، واجباته، مسؤولياته، أخطاره، متطلباته....بحيث تكون الإجابات عن هذه الأسئلة مادة غنية بالبيانات اللازمة لتحليل هذا العمل ، و يرسل أو يعطى هذا الاستبيان إلى العامل أو المشرف على العمل أو عينة منهما لتجيب على الأسئلة ، و هناك عدة احتياطات ينبغي على المحلل عند تصميمه للاستبيان أن يستوفيها حتى يصبح أكثر دقة و صلاحية لتحقيق الهدف منه و من أهمها :إرفاق الاستبيان بخطاب ودي للعامل أو المشرف يشرح فيه الهدف من هذا الاستبيان ويطلب منه المساعدة من خلال الاهتمام بملء الاستبيان بكل أمانة وجدية ودقة.

إذن الاستبيان هو عبارة عن مجموعة من الأسئلة المكتوبة ويكون موجه للعمال والمشرفين ويتم اللجوء إليه عندما نريد الحصول على المعلومات والآراء من عدد كبير من العاملين الشاغلين لنفس منصب العمل.

2-4-**ممارسة العمل من طرف القائم بالتحليل:** يعتبر مصدرا مهما يسمح بمعرفة مختلف جوانبه مصادر الصعوبة فيه والجهد المبذول فيه والأخطار المحدقة بشاغله والقدرات اللازمة لأدائه والأدوات المستخدمة فيه والمشاعر المصاحبة أثناء أدائه وهذا المصدر غير متاح في اغلب الأحيان لان بعضها يحتاج إلى التدريب وقدرات خاصة ويتضمن مخاطر كبيرة.

 إن الانجاز الفعلي للعمل من قبل القائم بالتحليل، يجعله يخبر بنفسه مدى الجهد الذي يبذل فيه، وكيفية أداء واجباته والاستعدادات الجسمية والعقلية والنفسية اللازمة لأدائه، بالإضافة إلى خبرة المشاعر والأحاسيس التي تنتاب العامل أثناء أداء عمله، لدى يعد هذا الأسلوب ممتاز لجمع البيانات عن منصب العمل إن كانت الظروف تسمح بممارسته.

ويهدف تحليل العمل إلى تحقيق الأغراض الآتية:

1. يزودنا بالبيانات الهامة التي تكشف عن السمات والخصائص النفسية والبدنية والتعليمية والمزاجية؛ حيث تصاغ على أساسها الاختبارات النفسية التي تستخدم لدراسة وتحليل الأفراد في إطار عمليتي الاختيار والتوجيه.
2. يزودنا بمعلومات شاملة عن العمل، بحيث تفيد في وضع برامج التدريب التي تهتم بتنمية المهارات اللازمة للعمل وما يتضمنه من حركات أساسية وما يجب أن يبتعد عنه المتدرب من حركات زائدة غير مجدية وجالبة للتعب.
3. كما يمدنا بمعلومات شاملة عن العمل بحيث يمكن تقييم العمل من حيث الأجور، لان تحديدها مرتبط بما يبذله العامل من جهد.

وأضاف نعموني: غرض آخر هو تحسين ظروف العمل ووضع برامج السلامة والأمن، حيث يزودنا تحليل العمل بالمعلومات المتعلقة بالظروف الطبيعية لأداء العمل والمخاطر والأضرار التي يمكن أن يتعرض لها الأفراد أثناء تأدية مهامهم، ويمكن الاستفادة منها في وضع البرامج المناسبة للسلامة والآمن بالشكل الذي يقلل من آثارها أو تجنبها قدر المستطاع.

الظروف الفيزيقية لبيئة العمل: إضاءة -تهوية-ضوضاء -رطوبة.......

**3-استمارة تحليل العمل:**

بعد جمع المعلومات والبيانات الازمة للتحليل عن طريق المصادر السابقة، ينبغي على القائم بعملية التحليل أن يعرض هذه البيانات في تقرير منظم بحيث تسهل الاستفادة منه في عملية الاختيار والتوجيه أو التدريب، هذا التقرير يأخذ شكل استمارة تتضمن مجموعة من البنود، وعلى القائم بالتحليل أن يملأها من خلال البيانات المتحصل عليها من التحليل، بالرغم من أن هذه النماذج من الاستمارات تختلف من مؤسسة إلى أخري، إلا أن هذا الاختلاف يكون طفيفا.

**- نموذج لاستمارة تحليل منصب العمل:**

يحتوي هذا النموذج على أهم العمليات الجزئية المتضمنة في العمل وهي:

1. **اسم منصب العمل.**

**2-الوسائل والأساليب التي يؤدي بها العمل:**

- الواجبات والعمليات التي يقوم بها العامل.

- الأدوات والمواد التي يستخدمها العامل في عمله.

- الألات والأجهزة المستخدمة ووصف مكان العمل.

- الطرق والأساليب التي يؤدي بها العمل.

- مسؤوليات العامل.

- الاشراف الذي يقوم به العامل والذي يخضع له.

- معايير الإنتاج.

**3-الظروف الفيزيقية لبيئة العمل:** **إضاءة، تهوية، ضوضاء، رطوبة**.....

**4-علاقة منصب العمل بالمناصب الأخرى**:

- المعاونين في العمل.

- المشاركين للعامل في عمله.

- التنسيق بين العمل وغيره من الأعمال.

**5-ظروف التوظيف:**

- الأساليب المستخدمة كالاختبارات والمقابلات.

- الترقية أو النقل من أعمال أخرى.

- فترة العمل ومدته.

- مقدار الاجر ونظام دفعه.

1. **الخصائص الواجب توافرها في العام:**

**أ-الخصائص الفيزيقية للعامل:**

- الصحة العامة

- القوة والاحتمال.

- حجم الجسم.

- استخدام اليدين (اليمنى أو اليسرى أو كلاهما)

- الحدود المسموح بها الخصائص الفيزيقية للعامل.

**ب-الخصائص السيكولوجية للعامل:**

- السمات المزاجية والخلقية كالأمانة والثبات الانفعالي.

- المهارات والقدرات والاستعدادات كالمهارة اليدوية والقدرة الحسابية.

- دقة الحواس.

**ج-تاريخ العامل:**

- المؤهل العلمي.

- الخبرة السابقة المتعلقة بالعمل.

 - التدريب داخل العمل.