

دليل إجراء مقابلات الاختيار



Selection Interview Guide

Before The Interview

قبل المقابلة

Interview Information

معلومات المقابلة

Candidate's Name	اسم المرشح
Position hiring for	المنصب الوظيفي
Area Manager	مدير المنطقة
Interview Location	موقع المقابلة
Area	المنطقة
Country	البلد
Brand	العلامة التجارية

Date التاريخ Time لوقت

Prepare for the Interview

التحضير للمقابلة

Review CV and candidate application information, paying particular attention to relevant jobs and experience as well as education and training. Highlight areas to review in the interview.

مراجعة السيرة الذاتية ومعلومات طلب المرشح ، تركيز الاهتمام على الوظائف والخبرات ذات الصلة إلى جانب المستوى التعليمي والتدريبات التي خضع لها. وتحديد النقاط التي تريد مراجعتها في المقابلة.

Notes from Job Description

الملاحظات من الوصف الوظيفي

Observable skills/knowledge/abilities critical to the job:

المهارات الملحوظة/ مستوى المعرفة/ الإمكانات الأساسية للوظيفة:

Customer Focus

التركيز على الزبائن

Teamwork

العمل الجماعي

Integrity & Trust

الثقة والنزاهة

Priority Setting & Time Management

ترتيب الأولويات و إدارة الوقت

Communication

التواصل

Rating Scale

Rating	Definition
3	Above Requirement: exceeds standard behaviors of competency requirements
2	Meets Requirement: meets standard behaviors of competency requirements
1	Below Requirement: below standard behaviors of competency requirements
0	Not Applicable: did not face any situation to demonstrate standard competency requirements

تصنيف الدرجات

التصنيف	الشرح
٣	أكثر من المطلوب : يتجاوز المعايير السلوكية لمتطلبات الكفاءة
٢	يلبي المطلوب: يلبي المعايير السلوكية لمتطلبات الكفاءة
١	أدنى من المطلوب : يلبي أقل من المعايير السلوكية لمتطلبات الكفاءة
٠	غير قابل للتطبيق: لم يواجه أي حالة لإظهار المتطلبات القياسية للكفاءة

During the Interview

Establish Rapport

Welcome
My Name... My Role...
Brief introduction about the Brand.

خلال المقابلة

إنشاء علاقة تواصل

أهلاً
اسمي ... وظيفتي ...
لمحة موجزة عن العلامة التجارية.

Set the Interview Agenda

Explain the Interview

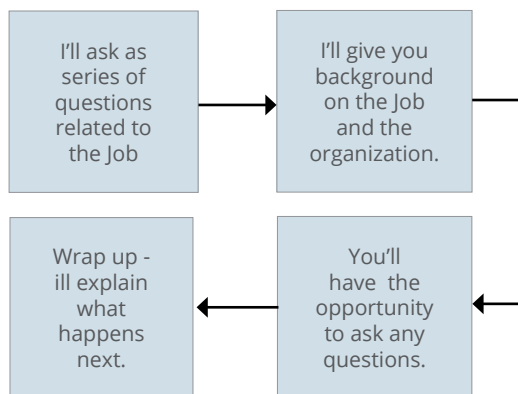
Total interview time
will be

إعداد أجندة المقابلة

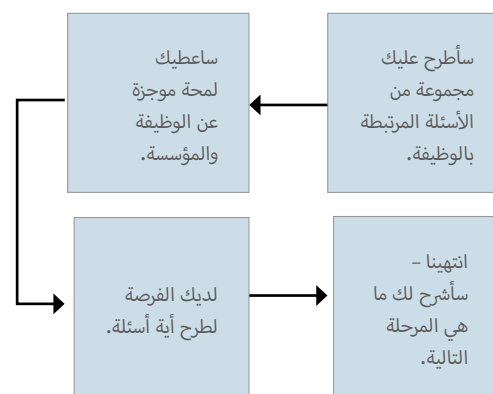
اشرح المقابلة

الوقت الإجمالي للمقابلة

Process



العملية



Discuss Expected Behaviors

Interviewer Expectations:

Taking notes to evaluate the candidate fairly.

Candidate Expectations:

Taking time in responding to questions.

ناقش السلوكيات المتوقعة

توقعات المُقابل:

تسجيل الملاحظات لتقييم مستوى المرشح بشكل عادل.

توقعات المرشح:

أخذ الوقت اللازم للإجابة عن الأسئلة.

NOTES:

- If there is a clock in the room, be sure the candidate can see it clearly.
- Gently steer the discussion to the next question if the candidate exceeds allotted time for a particular question.

الملاحظات:

- إن وجد ساعة حائط في الغرفة ، تأكد من أن تكون واضحة لنظر المرشح.
- الانتقال بلباقة إلى طرح السؤال التالي في حال تجاوز المرشح الوقت المخصص للإجابة على سؤال معين.

Ask Interview Questions & Evaluate Responses

اطرح الأسئلة الخاصة بالمقابلة وقيم الإجابات

Customer Focus

Commits to meeting the expectations and requirements of customers; acts at all times with the customer in mind; values the importance of providing high-quality customer service and maintaining consistency of brand service standards. Always looks for opportunities to enhance customer experience.

التركيز على الزبائن

يلتزم بتلبية توقعات ومتطلبات الزبائن، يعمل على إرضاء الزبائن في جميع الأوقات؛ يقدر أهمية تقديم خدمة عملاء عالية الجودة ويلتزم بمعايير خدمة العلامة التجارية. ويسعى دوماً لإيجاد فرص تعزز تجربة الزبائن.

Tell me about the most difficult service experience you have ever received/handled.

أخبرني عن أكثر خدمة صعبة فوضت لك / قمت بها.

Situation	Action	Outcome	النتيجة	الإجراء	الحالة

Interview rating

3	2	1	n/a
---	---	---	-----

Tell me about a time when you had to improve your relationship with your customers/colleague?

أخبرني عن وقت معين تطلبت منك تحسين علاقتك مع الزبائن/ الزملاء؟

Situation	Action	Outcome	النتيجة	الإجراء	الحالة

Interview rating

3	2	1	n/a
---	---	---	-----

لا يوجد

1	2	3
---	---	---

تصنيف المقابلة

Teamwork

Works effectively with others as a team member or manager to accomplish work goals; treats others with dignity and respect; values the contribution of others and collaborates to share knowledge and continually improve working practices.

العمل الجماعي

يعمل بفعالية مع الآخرين سواء كعضو في الفريق أو كمدير لتحقيق أهداف العمل؛ يعامل الآخرين بنزاهة واحترام؛ يقدر مساهمة الآخرين ويتعاون لمشاركة المعرفة ويسعى باستمرار لتحسين ممارسات العمل.

Tell me about the most successful team you have ever been a part of. Why?

أخبرني عن أكثر فريق ناجح كنت جزءاً منه. لماذا ؟

Situation	Action	Outcome	التتبية	الإجراء	الحالة

Interview rating

3	2	1	n/a
---	---	---	-----

لا يوجد

1	2	3
---	---	---

تصنيف المقابلة

Describe a situation where others disagreed with your ideas (at home, at work, at school/university). What did you do?

صف موقف معين اختلف فيها الآخرون معك حول أفكارك (في المنزل، في العمل في المدرسة/ الجامعة) ماذا فعلت ؟

Situation	Action	Outcome	التتبية	الإجراء	الحالة

Interview rating

3	2	1	n/a
---	---	---	-----

لا يوجد

1	2	3
---	---	---

تصنيف المقابلة

Integrity & Trust

Is widely trusted; is seen as a direct, truthful individual; presents truthful information in an appropriate and helpful manner; keeps confidences; admits mistakes; doesn't misrepresent himself or herself for personal gain.

النزاهة والثقة

جدير بالثقة؛ يرى على أنه شخص صادق ومباشر؛ يقدم معلومات صادقة بأسلوب ملائم و مساعد؛ يلتزم بالمصداقية ويعترف بالأخطاء؛ لا يظهر نفسه/نفسها بشكل سيء ابتغاءً لمكاسب شخصية.

Tell me about a time when you demonstrated your trustworthiness or integrity (at work, at school, at home....).

أخبرني عن وقت معين أظهرت به مصداقيتك ونزاهتك (في العمل، في المدرسة في المنزل...).

Situation	Action	Outcome	النتيجة	الإجراء	الحالة

Interview rating

3	2	1	n/a
---	---	---	-----

لا يوجد

1	2	3
---	---	---

تصنيف المقابلة

One day a customer comes angry to the store complaining about product quality and asking to refund her money. After checking the item bought, you discovered that there is really a quality issue. What actions do you take especially when, in KOJ, refund is only a "last option"?

في أحد الأيام دخلت زبونة غاضبة إلى المعرض تشتكي من جودة منتج ابتاعته وتطالب بإعادة نقودها. بعد تفقد المنتج اكتشفت بأنه يوجد مشكلة بالفعل في جودة المنتج. ماهي الإجراءات التي يجب عليك اتخاذها خاصة بأن سياسة الشركة تتيح خيار الإرجاع "كخيار أخير"؟

Situation	Action	Outcome	النتيجة	الإجراء	الحالة

Interview rating

3	2	1	n/a
---	---	---	-----

لا يوجد

1	2	3
---	---	---

تصنيف المقابلة

Priority Setting & Time Management

Spends his or her time and the time of others on what is important to the customer and the business. Is able to decide what needs to be done first, and make a list of tasks to be completed along with estimating how long each task will take.

ترتيب الأولويات وإدارة الوقت

يمضي وقته و وقت الآخرين في تلبية ما يخدم مصلحة الزبائن والشركة. قادر على اتخاذ القرار فيما يجب القيام به أولاً، و يعد قائمة بالمهام التي يجب إنجازها إلى جانب تقدير الوقت اللازم لإنهاء كل مهمة.

Tell me about a time you had to organize a number of work/life priorities. What did you do?

أخبرني عن وقت تطلّب منك تنظيم عدد من المهام / أولويات الحياة. ماذا فعلت؟

Situation	Action	Outcome	النتيجة	الإجراء	الحالة

Interview rating

3	2	1	n/a
---	---	---	-----

لا يوجد	1	2	3
---------	---	---	---

تصنيف المقابلة

Tell me about a time you had been overloaded and had to plan your day to manage your time effectively.

أخبرني عن وقت معين أنقُلت به بالمهام و تعيّن عليك التخطيط ليومك لإدارة وقتك بشكل فعّال.

Situation	Action	Outcome	النتيجة	الإجراء	الحالة

Interview rating

3	2	1	n/a
---	---	---	-----

لا يوجد	1	2	3
---------	---	---	---

تصنيف المقابلة

Communication

Interacts and communicates openly with others, listens actively and reads non-verbal messages, builds strong relationships with others and communicates in an engaging and convincing way.

التواصل

يتفاعل ويتواصل مع الآخرين برحابة صدر، يستمع بفعالية ويقراً الإشارات غير اللفظية. ينشأ علاقات قوية مع الآخرين و يتواصل معهم بأسلوب مقنع وممتع.

We have all experienced situations where we knew we had to speak up about an important issue. Can you give me an example of a time when you needed to be assertive to get your point across?

جميعنا اختبرنا عدد من التجارب تعيّن علينا فيها أن نناقش ونجادل حول مسألة معينة. هل بإمكانك إعطائي مثالاً عن وقت احتجت به لأن تكون حازماً لتثبت وجهة نظرك؟

Situation	Action	Outcome	النتيجة	الإجراء	الحالة

Interview rating

3	2	1	n/a
---	---	---	-----

لا يوجد

1	2	3
---	---	---

تصنيف المقابلة

Give me an example of a time when you have had to explain a new idea of yours to a group of people? How was your idea received? Did you feel that was the best way of communicating your idea? What would you do differently?

أعطني مثالاً لموقف معين تعيّن عليك أن تشرح به فكرتك لمجموعة من الناس؟ كيف تقبلوا الفكرة؟ هل شعرت بأنك اتبعت أفضل الأساليب لإيصال فكرتك؟ ما الذي كنت ستفعله بشكل مختلف؟

Situation	Action	Outcome	النتيجة	الإجراء	الحالة

Interview rating

3	2	1	n/a
---	---	---	-----

لا يوجد

1	2	3
---	---	---

تصنيف المقابلة



Explain the Job & Introduce the Organization

- Job Location:
- Reporting Line:
- Main Duties
- Summary about KOJ

اشرح الوظيفة وعرف عن المؤسسة

- مكان الوظيفة :
- المدير المباشر :
- الواجبات الرئيسية
- موجز عن شركة KOJ

Wrap up the Interview

- Be honest about what happens next without giving promises
- Quote adequate time to make a decision.
- Thank the candidate.

اختتم المقابلة

- كن صادقاً حول المرحلة التالية دون إعطاء وعود.
- خذ الوقت الكافي لاتخاذ القرار
- اشكر المرشح



Interview Guide Summary

Summarize your notes and the interview based on job-related criteria only.

موجز عن دليل إجراء المقابلات

لخص ملاحظات المقابلة بناءً على المعايير المرتبطة بالوظيفة فقط.

General Outcome/Decision

النتيجة الإجمالية / القرار

BODY LANGUAGE OBSERVATION

مراقبة إشارات لغة الجسد

Body Posture

Negative	Positive
<input type="checkbox"/> Slouching (lack of self-confidence)	<input type="checkbox"/> Sitting up straight (self-confidence)
<input type="checkbox"/> Leaning backward (defensiveness)	<input type="checkbox"/> Leaning forward shows (eagerness and interest)

وضعية الجسد

إيجابي	سلي
<input type="checkbox"/> الجلوس باستقامة (ثقة بالنفس)	<input type="checkbox"/> التراخي (يعبر عن انعدام الثقة بالنفس)
<input type="checkbox"/> الإحناء إلى الأمام (يعبر عن الحماس والاهتمام)	<input type="checkbox"/> الإلتكاء للخلف (موقف دفاعي)

Arm Gestures

Negative	Positive
<input type="checkbox"/> Chopping movements & finger pointing (authoritative)	<input type="checkbox"/> Unfolding arms (confidence)
<input type="checkbox"/> Touching the face /playing with the hair (discomfort)	
<input type="checkbox"/> Crossing arms (insecurity & defensiveness).	

إيماءات الذراعين

إيجابي	سلي
<input type="checkbox"/> ترك الذراعين مفتوحتان (يعبر عن الثقة)	<input type="checkbox"/> تحريك اليدين والإشارة بالإصبع بأسلوب يوحي بالإصرار والتسلط
	<input type="checkbox"/> لمس الوجه / اللعب بالشعر (يعبر عن الإنزعاج)
	<input type="checkbox"/> شبك الذراعين (يعبر عن انعدام الأمان واتخاذ موقف دفاعي)

Eye Contact

Negative	Positive
<input type="checkbox"/> Intensive eye contact (rudeness)	<input type="checkbox"/> General eye contact (honesty and confidence)

التواصل بالعينين

إيجابي	سلي
<input type="checkbox"/> النظر بشكل عام وطبيعي (يعبر عن الصدق والثقة)	<input type="checkbox"/> النظر بشكل حاد (فظ)

Interviewer's Evaluation of Candidate

Complete this evaluation form after each interview. Please keep specific requirements of position in mind and rate only those items that relate to position requirements.

تقييم المُقابل للمرشح

أكمل نموذج التقييم بعد كل مقابلة. يرجى الأخذ بالحسبان المتطلبات المحددة للمنصب وتقييم البنود المتعلقة بمتطلبات المنصب فقط.

Skill Categories	1	2	3	لا يوجد	فئات المهارة
				N/A	
Customer Focus					التركيز على الزبائن
Teamwork					العمل الجماعي
Integrity & Trust					النزاهة و الثقة
Priority Setting & Time Management					ترتيب الأولويات و إدارة الوقت
Communication					التواصل

Recommendation

Recommend For Hire Not a Match

التوصيات

يوصى به للتوظيف غير مطابق

Please provide your overall opinion of candidate and any additional comments on any of the above areas.

يرجى إدراج رأيك بالإجمال عن المرشح و وأي ملاحظات إضافية عن النواحي المذكورة أعلاه.

Interviewer's Signature توقيع المُقابل

Title | المسمى الوظيفي

Time | التاريخ