



غرفة صناعة الأردن
Jordan Chamber of Industry

— Najahna —
Our success

دليل خدمات التشغيل

2025

تعزيز خدمات التشغيل في القطاع الصناعي الأردني

تعد خدمات التشغيل مهمة جوهريّة في الدول التي تشهد معدلات توظيف مرتفعة، وطلباً متزايداً على القوى العاملة، مما يؤكد ضرورة وجود مؤسسات متخصصة لربط الباحثين عن عمل بأصحاب الشركات في الأردن، تشكل وحدات دعم التشغيل (EPUs) التابعة لغرف الصناعة في عمان، الزرقاء وإربد محركاً رئيسياً في بناء قدرات الشركات داخل المدن الصناعية التابعة لها

تتمتع وحدات دعم التشغيل بالقدرة على تقديم خدمات التشغيل باحترافية عالية نظراً لما تمتلكه الوحدات من قدرات على تسهيل تشبيك الباحثين عن عمل مع أصحاب العمل وتقييم الشركات وبناء شراكات معها لضمان تقديم خدمات التشغيل بما يوافق احتياجات صاحب العمل ومن خلال دورها الاستراتيجي تسهم هذه الوحدات في سد الفجوة بين الباحثين عن عمل وأصحاب العمل بكفاءة عالية

توفّر هذه الإرشادات نهجاً منظماً لخدمات التشغيل، مستندةً إلى أفضل الممارسات والتجارب العملية لوحدات دعم التشغيل (EPUs). وتوضح الإرشادات الخطوات التفصيلية لتحديد الباحثين عن العمل، وربطهم بأصحاب العمل، ودعم اندماجهم في سوق العمل. وقد أثبتت المنهجية المقدمة فعاليتها في تشبيك 337 باحثاً عن عمل بوظائف مناسبة، محققة معدل استدامة يزيد عن 70% بعد مرور عام واحد. يسلط هنا النجاح الضوء على أهمية استدامة دور وحدات دعم التشغيل وتوسيع نطاقها من خلال التمويل والدعم المخصص لذلك

التوظيف الأثق وفترة العمل

يُنظر إلى التوظيف الأثق على أنه العمل في بيئة مهنية لائقة بعقد رسمي، واشتراك في الضمان الاجتماعي، وان يتقاضى راتباً لا يقل عن الحد الأدنى للأجور

يجب أن تكون مدة التوظيف محددة لضمان فعاليتها لكل من الشركة والموظف. نقترح أن تكون مدة التوظيف ثلاثة أشهر على الأقل



عملية التشبيك بين الباحثين عن عمل وأصحاب العمل

الإلهام ومشاركة المعرفة

تعد عملية التشبيك بين الباحثين عن عمل وأصحاب العمل عملية بالغة الأهمية يُمكن تطبيقها في مختلف القطاعات، وتلعب دورًا محوريًا في ضمان عبور كلٍّ من الباحثين عن عمل وأصحاب العمل على المرشح المناسب. تكتسب هذه العملية أهمية متزايدة في القطاعات التي تعاني من ارتفاع معدلات دوران العمالة أو تعاني من فجوات في المهارات، إذ يسهم اختيار المرشح المناسب بشكل فعّال في تعزيز استقرار القوى العاملة ورفع مستوى الإنتاجية بشكل ملحوظ

◀ ارتفاع الطلب على مهارات تقنية محددة.

◀ صعوبة الاحتفاظ بالعمالة الماهرة.

تضمن عملية التشبيك بين الباحثين عن عمل وأصحاب العمل ليس فقط أن يكون المرشدون مؤهلين للوظيفة، وإنما أيضًا توافقهم مع ثقافة الشركة وأهداف تطورها على المدى الطويل. من خلال ربط الشخص المناسب بالوظيفة المناسبة، يساهم هذا التشبيك على تقليل معدل دوران الموظفين، وزيادة الرضا الوظيفي، وتحسين الإنتاجية. وبشكل عام، فإن عملية مطابقة الوظائف الموصى بها لتحقيق أعلى معدلات النجاح تكون على النحو التالي:



دليل خدمات التشغيل خطوة بخطوة

الخطوة 1: إنشاء قاعدة بيانات للباحثين عن عمل والوظائف الشاغرة

الهدف: إنشاء وتحديث قاعدة بيانات شاملة للباحثين عن عمل والوظائف الشاغرة المتاحة



الإجراءات:



1. إنشاء قاعدة بيانات رقمية:

تأكد من وجود قاعدة بيانات رقمية منظمة حيث يتم تسجيل جميع الباحثين عن عمل. قد تكون منصة إلكترونية أو نظام مخصص متعدد المستخدمين مزود بتدابير متقدمة لضمان أمان البيانات. وكبديل منخفض التكلفة، يمكن استخدام نماذج جوجل لتسجيل الباحثين عن عمل، مع تخزين البيانات في جداول بيانات جوجل

2. جمع بيانات منظمة حول الباحثين عن عمل، تشمل:

- ◀ المعلومات الشخصية (الاسم، الجنس، تاريخ الميلاد، الجنسية، بيانات الاتصال، ورقم الهوية).
- ◀ معلومات العمل والمهارات (المؤهلات التعليمية، الخبرات العملية، المهارات التقنية والشهادات، المهارات الشخصية، نوع الوظيفة المرغوب بها، والموقع المفضل للعمل).
- ◀ المعلومات صحية والمعلومات القانونية والقيود من واجبات صاحب العمل (الحالة الصحية العامة، حالة الإعاقة، القيود الصحية المتعلقة بالعمل، وحالة السجل الجنائي)
- ◀ معلومات إضافية (إجادة اللغات، الوصول إلى وسائل النقل، الاستعداد للانتقال، المراجع).



دليل خدمات التشغيل خطوة بخطوة

الخطوة 1: إنشاء قاعدة بيانات للباحثين عن عمل والوظائف الشاغرة

الإجراءات:



3. التواصل مع الباحثين عن عمل:

- ◀ يتم الوصول إلى الباحثين عن عمل من خلال زوار وحدات دعم التشغيل وطلبات التوظيف المسجلة في قاعدة البيانات، بالإضافة إلى قنوات التواصل الاجتماعي، ومؤسسات المجتمع المدني، والشبكات المحلية، والأيام الوظيفية، والشراكات المباشرة مع مراكز التدريب.
- ◀ إرسال نماذج قاعدة البيانات إلى الباحثين عن عمل وإجراء فحص مبدئي للتحقق من دقة وجودة المعلومات المقدمة

4. التواصل مع أصحاب العمل والعثور على الوظائف الشاغرة:

- ◀ إقامة اتصال مباشر مع الشركات لجمع تفاصيل حول الوظائف الشاغرة الحالية. كما يجب تقديم معلومات الاتصال الخاصة بك للشركة ليتمكنوا من التواصل معك عند وجود وظائف شاغرة
- ◀ التأكد من أن أصحاب العمل الذين تتواصل معهم يمكنهم توفير الضمان الاجتماعي للباحثين عن عمل وتقديم عقود عمل رسمية
- ◀ استنادًا إلى الوصف الوظيفي للشاغر في الشركة، قم بإعداد وصف وظيفي واضح وشامل بالتعاون مع صاحب العمل لضمان تقديم معلومات دقيقة للباحثين عن العمل المحتملين

دليل خدمات التشغيل خطوة بخطوة

الخطوة 1: إنشاء قاعدة بيانات للباحثين عن عمل والوظائف الشاغرة

الإجراءات:



5. مراجعة معلومات الباحثين عن عمل:

◀ قم بتقييم المرشحين المحتملين للوظائف الشاغرة بناءً على احتياجات الشركات. أجرِ مقابلات مع الباحثين عن عمل للتحقق من دقة معلوماتهم وتقييم مهاراتهم وخبراتهم. دائماً اختر أكثر من شخص لكل وظيفة.

◀ قدم التوجيه والإرشاد المهني لضمان توافق أهداف الباحثين عن عمل مع الفرص المتاحة. تساعد هذه العملية الباحثين عن عمل على تقييم إمكاناتهم واكتشاف المسارات الوظيفية الممكنة بناءً على بيانات سوق العمل

6. إنشاء وتحديث قاعدة البيانات بشكل مستمر:

◀ قم بتحديث قاعدة البيانات بشكل مستمر للباحثين عن عمل والوظائف الشاغرة، مع ضمان دقة البيانات وملاءمتها



دليل خدمات التشغيل خطوة بخطوة

الخطوة 2: توفير فرص عمل للباحثين عن عمل وتوقيع العقود

الهدف: توفير فرص عمل للباحثين عن العمل وضمان توقيع العقود.



الإجراءات:



1. تأمين فرص عمل للباحثين عن العمل بالوظائف الشاغرة:

- ◀ عقد اجتماع وجاهي أو عبر الإنترنت مع الباحث عن عمل لتزويده بوصف الوظيفة للمنصب المختار، وذلك لضمان اهتمامه المحتمل بالوظيفة
- ◀ خلال نفس الاجتماع، إجراء محادثات توجيه مهني مع الباحثين المختارين لفهم اهتماماتهم ومواءمتها مع متطلبات أصحاب العمل. يشمل ذلك مراجعة السير الذاتية، وإجراء المقابلات، وإعداد قائمة بالمرشحين، وتحديد الاحتياجات التدريبية للمؤهلين منهم
- ◀ إبلاغ الشركة بالمرشحين الذين تم اختيارهم للمنصب وإرسال سيرهم الذاتية مسبقاً لضمان توافقهم مع متطلبات الشركة.

2. الإعداد للمقابلات:

- ◀ التواصل مع أصحاب العمل لتحديد موعد المقابلة.
- ◀ تزويد الباحث عن عمل بجميع المعلومات المتعلقة بالمقابلة، وإرسال تفاصيل الموقع والوقت عبر واتساب
- ◀ التأكد من استعداد الباحثين عن عمل وتوفير السير الذاتية المحدثة، مع تزويدهم بالنصائح لاجتياز المقابلات الوظيفية بنجاح

دليل خدمات التشغيل خطوة بخطوة

الخطوة 3: الاستعداد للتوظيف

الهدف: قبيل المقابلة أو في بعض الحالات بعد التوظيف بفترة وجيزة، ضمان استعداد الباحثين عن عمل لبدء دورهم الجديد وفهمهم الواضح لمتطلبات الوظيفة.



الإجراءات:



1. عقد جلسات توعية صناعية:

◀ قبل البدء في العمل، يُقدّم تدريب يمتد لـ 16 ساعة تدريبية، يتم توزيعها على عدة أيام وفقاً لما يحدده صاحب العمل. يشمل التدريب جلسات توعية تتعلق بالبيئة الصناعية وبالصحة والسلامة المهنية، بهدف ضمان جاهزية الباحثين عن عمل من الناحية الأمنية والمهنية. تُستخدم في هذا التدريب مواد معتمدة من الجهات المختصة، مثل غرفة صناعة الأردن أو وحدات دعم التشغيل (EPUs). وتركز الجلسات على إعداد المشاركين للتكيف مع بيئة العمل، وتعزيز معرفتهم بحقوقهم وواجباتهم

2. تدريب أصحاب العمل:

◀ التواصل مع أصحاب العمل لضمان سلاسة عملية تأهيل الباحثين عن عمل. يشمل ذلك التحقق من استيفاء بيئة العمل لمعايير العمل اللائق.

◀ تزويد أصحاب العمل بأدوات وإرشادات تأهيلية، مثل "دليل وإرشادات تأهيل الباحثين عن عمل" الصادر عن غرفة صناعة الأردن



دليل خدمات التشغيل خطوة بخطوة

الخطوة 4: المتابعة قبل وأثناء العمل

الهدف: متابعة كل من الباحثين عن عمل وأصحاب العمل خلال فترة العمل لضمان رضاهم الوظيفي وتقليل دوران العمالة. ومن أهم النتائج المستفادة أن المتابعة المنتظمة خلال الأشهر الثلاثة الأولى تزيد بشكل كبير من احتمالية الاحتفاظ بالموظفين على المدى الطويل. المتابعة بعد أسبوع، ثم شهر، ثم شهرين، ثم ثلاثة أشهر



الإجراءات:



1. المتابعة بعد المقابلة:

- ◀ التواصل مع كل من أصحاب العمل والباحثين عن عمل بعد المقابلات لتأكيد ما إذا تم توظيف أي من المرشحين المختارين. كذلك تحديث قاعدة البيانات والبحث عن فرص بديلة إذا لم يتم اختيار أي مرشح
- ◀ طلب تقديم إثبات عقد العمل وتسجيل الضمان الاجتماعي لتأكيد التوظيف، في حال تأمين وظيفة

2. المتابعة خلال الأشهر الثلاثة الأولى:

- ◀ إجراء متابعة دورية مع الباحثين عن عمل (سواءً من خلال الزيارات أو غالباً عبر الهاتف) لتقييم رضاهم وشعورهم بالأمان والرضا في مكان العمل
- ◀ التركيز على ضمان شعور الباحثين عن عمل بالأمان، والاستماع إليهم، وتوفير الدعم لهم

دليل خدمات التشغيل خطوة بخطوة

الخطوة 4: المتابعة قبل وأثناء العمل

الإجراءات:



3. التواصل الدائم مع أصحاب العمل:

- ◀ الحفاظ على التواصل الدائم مع أصحاب العمل، خاصة المشرفين، لضمان توفر ظروف عمل لائقة ومناقشة تطور وأداء الباحث عن عمل. يمكن أن يكون ذلك من خلال المكالمات الهاتفية ويعتمد بالطبع على طبيعة علاقتك مع الشركة
- ◀ تقديم الملاحظات والتعامل مع أي قضايا ناتجة لضمان نجاح الباحثين عن عمل على المدى الطويل



دليل خدمات التشغيل خطوة بخطوة

الخطوة 5: مواجهة التحديات في مطابقة الوظائف

الهدف: تحديد ومواجهة التحديات الشائعة التي تعيق عملية التشغيل بشكل فعال، خصوصاً للنساء والشباب واللاجئين (مثل السوريين). من المهم أن تكون على دراية بهذه التحديات خلال عملية المتابعة



التحديات:



1. تشغيل الشباب:

- ◀ التوقعات العالية بشأن طبيعة العمل.
- ◀ الصور النمطية الثقافية حول العمل في القطاع الصناعي
- ◀ غياب حوافز المسار المهني وفرص التطور.

2. النساء في سوق العمل:

- ◀ تواجه النساء تحديات فريدة مثل التوقعات المجتمعية والتمييز في مكان العمل
- ◀ غالبًا ما يكون الوصول إلى بيئات عمل آمنة ومرنة محدودًا، مما يزيد من صعوبة الاحتفاظ بالموظفات
- ◀ الحاجة إلى حوافز تُعزز التطور المهني للمرأة في القطاعات التي يهيمن عليها الرجال بشكل تقليدي
- ◀ صعوبة وسائل النقل ومرافق رعاية الأطفال من العوامل المؤثرة أيضاً

دليل خدمات التشغيل خطوة بخطوة

الخطوة 5: مواجهة التحديات في مطابقة الوظائف

التحديات:



3. اللاجئيين (مثل السوريين):

- ◀ تردد أصحاب العمل في التوظيف بسبب التحديات القانونية والاجتماعية والسياسية.
- ◀ ارتفاع معدلات دوران العمالة بسبب انعدام الاستقرار الوظيفي

توصيات للنساء والشباب واللاجئيين

لتحسين عملية مواءمة الوظائف، من الضروري:



- ◀ **التصدي للعوائق الثقافية:** تعزيز الوعي بالصور النمطية الثقافية والعمل على الحد من التحيزات في إجراءات التوظيف.
- ◀ **تقديم حوافز للنساء والشباب:** وضع حوافز موجهة لهذه الفئات للعمل في القطاعات ذات معدل دوران مرتفع، والتي تشهد فجوة في المهارات
- ◀ **توفير بيئات عمل آمنة للنساء:** ضمان حصول النساء على خيارات عمل مرنة، وخدمات النقل، ورعاية الأطفال



دليل خدمات التشغيل خطوة بخطوة

الخطوة 6: التحسين المستمر وإعداد التقارير

الهدف: جمع الملاحظات، تتبع النتائج، وتحسين عملية مطابقة الوظائف بشكل مستمر.



الإجراءات:



1. جمع البيانات:

- ◀ جمع معدلات نجاح التوظيف وبيانات استدامة الموظفين بشكل مستمر
- ◀ استخدام ملاحظات أصحاب العمل والباحثين عن عمل لتحسين العمليات.

2. المراقبة والتقييم:

- ◀ تتبع مدة التوظيف ونجاح الباحثين عن عمل بعد التعيين لقياس فعالية عملية مطابقة الوظائف
- ◀ الاستفادة من ملاحظات أصحاب العمل والباحثين عن عمل لتحسين خدمات التشغيل المستقبلية، وبرامج التدريب، واستراتيجيات تفاعل أصحاب العمل

3. إعداد التقارير والشفافية:

- ◀ إعداد تقارير دورية لإبراز الإنجازات والتحديات ومجالات التحسين في عملية مطابقة الوظائف
- ◀ مشاركة النتائج مع الجهات المعنية لضمان الشفافية وتعزيز التعاون بين وحدات دعم التشغيل، أصحاب العمل، والشركاء الآخرين



المكتبة الإلكترونية



www.jci.org.jo



@jordan_chamber_of_industry



@chamberjci



jci@jci.org.jo



@jci_jordan



+962 6 4642649 580/585