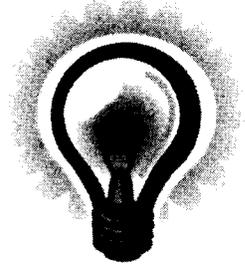


إجراء المقابلات



## ما نمط الأسئلة التي ينبغي أن أطرحها عند إجراء مقابلة؟

المقابلة هي فنُّ طرح الأسئلة الصحيحة والإصغاء بانتباه وعناية لما يقول من تُجرى معه المقابلة، وكذلك الانتباه إلى ما لم يَقْله. ضَعِ النصائح التالية في ذهنك عند التحضير لمقابلة مرشح للعمل.

- اطرح أسئلة تركز على الخلفية (المعرفية) والمعارف التقنية الحديثة والعامّة، والمهارات الفردية ذات الصلة بالمنصب.
- اطرح أسئلة مفتوحة لإيجاد حوار.
- أوجد مناخاً مريحاً شبيهاً بأوضاع العمل. المناخ الذي أوجدته يهيئ لتبادل الأفكار.
- لا تقطع المقابلة كما لو كانت لديك أشياء أفضل تقوم بها، أو كنت تجري مقابلات طوال النهار.
- ابدأ بشرح الغرض من المقابلة، وما تأمل أن تحققه.
- حضر للمقابلة بعناية بحيث لا تنجرف إلى جمع معلومات كثيرة جداً، أو مقارنة المرشح على الفور بمرشحين آخرين، أو بالسماح لنفسك بالتحيز. أوجد قاعدة معلومات جيدة قبل المقابلة.
- تذكر ضرورة الإصغاء بعناية وكتابة ملاحظات.

## أنواع المقابلات

حدّد أي نوع من المقابلات التالية سوف تجريها.

- المقابلة غير المركبة: صيغة وأسئلة تترك لحرية اختيار من يُجري المقابلة.
- المقابلة المركبة: استخدام لائحة مقررة سلفاً من الأسئلة تُوجّه إلى جميع من ستُجرى معهم المقابلات للإجابة عليها (في صيغة كتابية عادة). هذه الأسئلة يمكن أن تُرسل إلى جميع المرشحين سلفاً ثم تُستخدم أساساً للمقارنة عند عودتهم.
- المقابلة في المكان: يكون التركيز فيها على السلوكيات المطلوبة للنجاح في العمل. فمن الممكن أن تسأل المرشح، مثلاً، أن يصف أسلوبه (أو أسلوبها) في التواصل مع الآخرين إذا كان العمل يتطلب من الفرد أن يتعامل مع الناس بانتظام.

## أسئلة

تتضمن اللائحة التالية بعض الأسئلة الجيدة التي تساعد على استنباط المعلومات الضرورية كي تكون قادراً على تقويم المرشح للعمل.

- أعطِ فكرةً عامةً عن خبرتك.
- ماذا تأمل أن تُنجز بالانتقال إلى مركز جديد؟
- كيف تُهيئُ خبراتك العملية للمركز الجديد؟
- صفّ عملك الراهن/السابق. ما هي النجاحات التي حققتها؟ ماذا كانت مجالات التحسّن لديك؟
- صفّ المشرف أو مديرك السابق. في أية مجالات كنتما تتوافقان؟ وفي أية مجالات كنتما تختلفان؟
- صفّ تجربة غير سارة أو ضاغطة على العمل. كيف عالجتها؟
- صفّ تحديات واجهتك في عملك السابق أو الراهن. كيف واجهتها؟

- هل كَوْنُ التخطيطُ جانباً مهماً من عملك السابق. متى تخطط وكيف؟
- صف أسلوبك في اتخاذ القرار (هل تُشاورُ العاملين المساعدين لك، مثلاً، أو تقرأ مادةً ذات صلة، أو تسأل رئيسك، أو تقرّر بنفسك؟)
- صف أسلوبك في التواصل مع المستخدمين الآخرين.
- صف أسلوبك في الإدارة.
- ما هي التجارب التعليمية المهمة في حياتك حتى الآن؟
- صف الظروف التي تعمل فيها على الوجه الأفضل.
- في أية خطط تنموية تعمل أنت الآن؟
- إضافة إلى ذلك اطرح أسئلة نوعية عن الجوانب التقنية للعمل.
- أصغِ بانتباه إلى ما يقوله المرشح على أنه مؤشرات لأيّ من المسائل التالية :

- |                         |                  |
|-------------------------|------------------|
| - القدرة على حل المشكلة | - مشكلات مع سلطة |
| - المقدرة الإدارية      | - مشاعر سلبية    |
| - موقف إيجابي           | - مراقبة         |
| - القدرة على التعاون    | - توجه فردي      |
| - أسلوب التواصل         | - عدم نضج        |
| - إخلاص                 | - انقطاعات       |
| - إصغاء                 | - عصبية          |
| - تواصل بصري ضعيف       | - سوء تنظيم      |
| - مهارات تنظيمية        | - شكوى           |

## تفحص الفراجع

بعد المقابلة، من الصواب أن تتفحص ثلاثة أو أربعة من شهادات المؤهلات لتتأكد أن المعلومات التي قدمها المرشح صحيحة. وفيما يلي بعض الأسئلة عن المراجع التي قدمها الشخص:

- ما هي مسؤوليات المرشح (أو المرشحة) في عمله الأخير؟
- هل كان المرشح ينجز مسؤولياته؟
- كيف كان سلوك العمل عند المرشح؟
- كيف يعمل المرشح تحت الضغوط؟
- كيف يتفاعل المرشح مع العاملين المساعدين له و/أو مع رؤسائه؟
- هل هناك أي شيء خاص يعيق هذا المرشح؟
- لماذا تستخدم هذا الشخص؟
- كيف يوصل هذا الشخص الأفكار؟
- إذا كان هذا الشخص في اجتماع فهل يختلف/أو تختلف؟

بحصولك على صورة مركبة من عدة مؤهلات، إضافة إلى التحقق مما قاله لك المرشح، تستطيع أن تتجنب الاصطدام بالشخصية. فإذا كانت إحدى الوثائق تُبين، على سبيل المثال، أن المرشح يصعب التعامل معه، وكانت ثلاث وثائق تبين أنه حسن التعاون مع زملائه، فبوسعك أن تفترض أن الخطأ في الوثيقة وليس في المرشح.

## مثالان على مقابلة

فيما يلي مثالان لمقابلتين عملٍ مختلفتين. إنهما أسئلة مكتوبة وأجوبة المرشح الخطية.

الشخص الأول تقدّم لوظيفة مدير مصنع، والثاني تقدّم لوظيفة

محاسب.

- 1 - صِف بصورة عامة خلفية مصنعك؟  
خبرة 23 عاماً مهندس عمليات ومدير مصنع، يعمل في التصميم، وإقلاع المصنع وإدارة الجودة.
- 2 - صِف مقدرتك ومهاراتك بوصفك مشرفاً على العمل.  
أتواصل جيداً مع الآخرين، وأفهم كيفية تصفية العمليات، ولديّ مقدرة قوية على توجيه الآخرين وتعليمهم.
- 3 - ناقش أسلوبك في العمل والإدارة مع الآخرين.  
أحبُّ أن يكون لديّ الأشخاص الذين يفهمون بوضوح ما يُتوقَّع منهم وأشعرهم أنهم مسؤولون.
- 4 - ما هو أسلوبك في تقويم الأداء؟  
أن تكون الأهداف والمقاصد واضحة، وأن تكون أهداف الأداء قابلة للقياس ومفهومة جيداً من قبل المشرف والمستخدمين على حدٍّ سواء.
- 5 - كيف ستحلّ مشكلات وقضايا تواجهك يوماً؟  
أجمع المعطيات/المعلومات وأقومها بالمقارنة مع القضية أو المشكلة.
- 6 - ما هي الضغوط الرئيسية التي تشعر بها في مركز مدير المصنع؟  
القضايا الشخصية لا ترتبط بنظام العمل الطبيعي.
- 7 - أية استراتيجية أو أي أسلوب تستخدم لمواجهة ضغوط العمل؟  
أجمع وأقوم المعلومات وأتحمّس لما هو غير متوقع.
- 8 - صِف نوعية مهاراتك في الإشراف على مدى سنوات عملك.  
أحبُّ أن يُعاملَ الناسُ بأسلوب حسن (لا بالتساوي دوماً، ولكن بأسلوب جيد). فالتواصل بين الأفراد أمرٌ حاسم للنجاح، وكذلك تعليمُ الأفراد القيامَ بعملهم وجعلهم مسؤولين عنه.
- 9 - صف لماذا أنت مديرُ مصنعٍ ناجح.

- أدرب الأفراد جيداً وأدعهم يعرفون ما هو متوقع منهم.
- 10 - ما هي الاقتراحات التي قدّمتها في منصبك الأخير؟  
أستخدم تغيير الطابع والتغيير الفعلي للاندماج.
- 11 - صف مهاراتك التنظيمية.  
أؤمن بالتخطيط ومتابعة الخطة.
- 12 - ما هو السبب الرئيس لتركك عملك الحالي أو الأخير؟  
أسباب صحية وعدم اتفاق مع مدير العمل.
- 13 - ما هي الخبرة التي تشعر أنك اكتسبتها من مناصبك السابقة والتي تفيدك في منصب مدير مصنع؟  
الأفراد هم مفتاح أية منظمة، ويستطيع العاملون أن يُحدثوا الفرقَ بين النجاح والإخفاق.
- 14 - صف وضعاً كريهاً أو ضاغطاً على العمل في عمل سابق لك وكيف عالجتَه.  
أن أضطرّ إلى طرد مستخدم بسبب شجار في المصنع.
- 15 - ما الذي تأمل أن تنجزه في تقلدك هذا المنصب الجديد؟  
أنا مهتم بعمل مدير مصنع كي أطبّق المهارات التي اصطفيتها على مدى السنوات الثلاث والعشرين الماضية.
- لاحظ أن إجابات هذا الشخص كانت موجزةً، ومباشرة، ومهنية صرفة. ولم تُقدّم خبرات شخصية. ولم يتحدّث من أجريته معه المقابلة عن مشاعره أو أفكاره خارج نطاق السؤال.
- هذا النمط من المقابلة الكتابية يمكن أن يكون مفيداً جداً عند مقارنة إجابات المرشح. وبعد مراجعة الإجابات على جميع الأسئلة المطروحة يستطيع من يُجري المقابلة أن يقوم بمقابلة وظيفية شخصية مع المرشحين النهائيين. إليك مثال آخر:

- 1 - صِفْ، بصورة عامة، خبرتك السابقة في المحاسبة.  
بدأت بمحاسبة التكلفة عام 1974؛ لديّ خبرةً قوية جداً في حساب التكاليف عند التصنيع. قمت بدراسات تحليل للكلفة في المستودعات، وفي شركة «تيتانيوم للمعادن»، ومنها المدفوعات والواردات، وجرّد المستودعات، وشيكات الائتمان. كما عملتُ في مجال وضع الميزانيات والتنبؤ. واستخدمتُ جميع أشكال البيانات المالية. وكنت أقوم بتدقيق الحسابات السنوية.
- 2 - صِفْ قدراتك ومهاراتك بوصفك محاسباً.  
قمت بأعمال المدفوعات والواردات، وتحليل الكلفة، وجرّد المستودعات، وتدقيق الحسابات، وجدول الرواتب، ودراسات الجدوى، والصفقات المالية للمصارف. وعملتُ مديراً للميزانية مع شركات CPA لتدقيق الحسابات.
- 3 - ناقش أسلوبك في العمل مع الآخرين.  
أنا مرّن. أحبُّ التعرف إلى الناس والتفاعل مع الأفراد. وإذا كنتُ رئيساً في العمل، أركّز على العمل الجماعي.
- 4 - ما هو أسلوبك في تقويم وتنفيذ الإجراءات الحسابية؟  
أنظر إلى العمل على أنني مدقّق حسابات من الخارج. أعتقد أن كلّ شركة تختلف عن غيرها، ومن المهم أن نعرف منتجات الشركة وخدماتها. ألتقي عناصر الإدارة، وأرسم خطة، وأنفذها، وأحصل على الاستجابة لمواجهة مواقيت التنفيذ. لقد قمتُ بتدقيق الحسابات لتنفيذ الإجراءات الحسابية.
- 5 - كيف تحلُّ المشكلات والمسائل الحسابية التي تواجهك يوماً؟  
أقوم بالخطوات التالية: (1) أتفهم المشكلة (2) أحدد أسبابها (3) أقدر الحاجة الفورية (4) أضع أولويات لمختلف المشكلات وأستدعي الأشخاص المناسبين لحلّها (5) أحصل على الحقائق

(6) أعني جميع المعلومات التي توفرت لتقويم المشكلة (7) أحلُّ المشكلة وتأكد أنها حُلَّت.

6 - ما هي الضغوط الرئيسية التي تشعر بها في حسابك لموقف كهذا؟ سيكون ثمة عاملاً ضغطِ رئيسان (1) المواعيد النهائية (2) أنّ كلَّ شيء يمكن أن يحصل حتى عندما تخطّط جيداً.

7 - ما هي الاستراتيجيات/أو الأسلوب التي تستخدمها لمواجهة الضغوط المتعلقة بالعمل؟

8 - أتأكد أنّي أمتلك معرفةً دقيقةً جامعةً بالشركة. وأعقد أيضاً اجتماعات أسبوعية لزيادة وعيي لما يحدث على أساس يومي. صِفْ لماذا أنت محاسب ماهر.

أنا مبدع. أحبُّ إدارة الأعمال. لديّ ثلاثة مجالات من المهارة والقدرة: الكمبيوتر، والعلم، والرياضيات. وأحبُّ هذه الجوانب جميعاً. ولما كنت محاسباً ناجحاً، فإنني أجمع معاً ما أحب: العمل على البرمجة بالكمبيوتر، والشؤون العلمية والرياضية.

9 - ما هي المقترحات المحاسبية التي قدّمتها في عملك الأخير؟ كنتُ أعمل في وضع الميزانية. وضعت الضوابط المالية. وأحدثتُ نموذجاً للتنبؤ بالنجاح المالي، مثل السيولة النقدية، والدخل، وبيان الميزانية وفقاً لتقدير شهري. وكنتُ أبين كيفية استخدام هذا في التخطيط الضريبي والاجتماعات الفصلية.

10 - صف مهاراتك التنظيمية. أعتبر نفسي شديد التنظيم، وهذا ما يساعدني على حلّ المشكلات. وإذا لم أعرف شيئاً، أبحث أين توجد المعلومات. أواظب على جميع نشاطاتي: بدءاً من استخدام الكمبيوتر وحتى أعمال المحاسبة.

- 11 - صُغَّ خبرتك في التحضير للتصنيفات أو المراجعات الفصلية.  
في شركتي السابقة كنت أقوم بجميع الأمور المالية لكلِّ فصل.  
وكنت أقوم بأعمال التحليل والرسوم البيانية.
- 12 - صف واجباتك اليومية التي كنت تقوم بها في عملك الأخير  
محاسباً.  
كنت أُعدُّ الميزانية، والنماذج المالية وجدول الرواتب. وكنت  
أراقب موضع كلِّ شيء، وأتوثق من الدقة، ومن انتظام  
المعلومات. وكنت أُعدُّ دراسات الجدوى. أعرف أن التواصل مع  
المعلومات أمرٌ مهم، لذا كنت أحرص على إطلاع الأفراد على  
المعلومات.
- 13 - صف أسلوبك في التواصل مع الآخرين  
أريد أن أعرف أكثر عما يفكرون به، ثم أتكلم. أحبُّ الإصغاء،  
كما أحبُّ مناقشة الأمور، وألجأ إلى الأسلوب الجماعي الذي  
يشجِّع على مناقشة متبادلة.
- 14 - إذا كان ثمة مشكلةٌ حسابية في بيانٍ ما، فكيف تُحلُّها؟  
أحاول أولاً أن أكتشف ما إذا كانت خطأ، ثم أحدِّد سبب  
المشكلة. وبعد ذلك أُعلم الإدارة العليا بالمشكلة وأشرحها.  
أخيراً أضع خطةً وأعالج المشكلة.
- 15 - ما هو السبب الرئيس (أو الأسباب الرئيسة) لترتك عملك الحالي  
أو الأخير؟  
التوقُّف المؤقت عن العمل.
- 16 - ما هي الخبرات التي تشعر أنك اكتسبتها من أعمالك السابقة  
والتي تُفيدك في عملك محاسباً؟  
لديَّ خبرة في تشكيلة واسعة من المنتجات والخدمات. اشتغلْتُ  
في جميع الدوائر، وهذا ما جعلني أعرف كلَّ شيء عن الشركة.

عملت مع جميع مستويات المستخدمين: من رئيس الشركة وحتى السكرتارية.

17 - صف أفضل استخدام لمواهبك في العمل.

أستخدم الكمبيوتر الشخصي وعندني شهادة في برمجة الكمبيوتر. أستخدم جميع هذه الخبرات في المحاسبة. وعملتُ في جميع أنواع دراسات الجدوى الحسائية.

18 - صف وضعاً كريهاً أو ضاغطاً على العمل في وظيفة سابقة وكيف عالجتَه؟

عملت في شركة سابقة مع خبير في المعادن كان عدوانيَّ التزعة جداً. بقيت محتفظاً بهدوئي، وكنت أصغي إليه وأعمل معه، وأقمت علاقةً معه، وأعطيته معلومات مفيدة. وانتهينا إلى علاقة عمل جيدة للغاية.

19 - ماذا تأمل في إنجازه من خلال حصولك على هذا العمل الجديد؟

أريد أن أقوم بعمل جيد، وأساعد الشركة في أداء هذا العمل، وبذلك أستطيع أن أوفر دخلاً لي ولأسرتي.

20 - صف نفسك.

دؤوب في العمل. آتي إلى العمل صباحاً باكراً، وأعمل حتى ساعة متأخرة، وفي أيام العطل عند الحاجة. أتمتع بسمعة طيبة. أستمتع بما أنجزه. لديّ خبرةً جيدة في معالجة المشكلات المالية.

فيما يلي مقارنة بين إجابتي المرشحين. تذكر أنهما تقدّما إلى وظيفتين مختلفتين، ولهذا فإن الأسئلة اختلفت قليلاً.

إجابة المتقدم الثاني	إجابة المتقدم الأول	مجال المنافسة
مُعبّر ومفضل	موجز ومُنحكم	أسلوب التواصل مع الآخرين
صورة واسعة - حدّد مهارات متعددة	مركزة - أظهرت مهارة أساسية	المهارات
معلومات عامة	معلومات متتابعة منطقياً	التفكير
هذا الشخص ربما يحتاج إلى إعادة تركيز	هذا الشخص ينبغي أن يُستبعد	الاحتياجات (في المقابلة)
يركّز على خلفية عامة من المعلومات	يركّز على تصوير واقعي	التركيز

إذا كنت مديراً، ميالاً أو منحازاً إلى أيّ من هذين الأسلوبين (الخاص في مقابل الشامل) عليك أن تعرف هذا الانحياز. مهمتك إيجاد الشخص الأكثر كفاءة للعمل، الشخص الذي يستطيع أن يقوم بالمهام والمسؤوليات المطلوبة على الوجه الأفضل. ومنهجك في اختيار المرشح الأفضل ينبغي أن يركّز على متطلبات العمل، والمحيط، والزملاء في العمل، والزيائن، والمنتجات، والخدمة، وتوقعات الإدارة.

فإذا كنت تحتاج، مثلاً، إلى شخص يستطيع أن يعالج مهام متعددة ويتعامل مع الجمهور فقد تجد ما تتطلع إليه في مميزات شخص كالمقدم الثاني. ولكن إذا كنت تريد شخصاً ذا توجه عالٍ نحو مهمة محددة فقد ترغب في البحث عن شخص كالمقدم الأول. كلا هذين المرشحين، على اختلاف عاداتهما وأسلوبهما، قد وُظفَا، وهما ناجحان في وظيفتيهما المختلفتين.

## المصادر

- Beel, A.H. (1989). *The complete manager's guide to interviewing*. Home - wood, IL: Dow Jones - Irwin.
- Fear, R., & Chiron, R.J. (1990). *The evaluation interview*. New York: McGraw - Hill.
- Gatto, R. (1991). *A practical guide to effective presentation*. Pittsburgh, PA: GTA Press.
- Gatto, R. (1990). *Characteristic profile*. Pittsburgh, PA: GTA Press.
- Hiam, A. (1990). *The vest pocket CEO*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Personnel Policy Services, Inc. (2000). Application and interview questions. *Personnel policy manual*. Louisville, KY: Author.
- Schultz, D., & Schultz, S (1998). *Psychology and work toady*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hal.



## كيف أستعدّ لتُجْرى معي مقابلة؟

عندما تُستدعى لتُجْرى معك مقابلة، استعدّ للإجابة على أنماط الأسئلة كافة. وخلال استعدادك عليك ألا تكون أعزل من الحماية، بل عليك أن تفكّر في خبرات وأفكار تُظهرك على أفضل وجه. عليك أولاً أن تستفسر عن الشركة التي ستُجري معك المقابلة. وإليك الطريقة:

- اذهب إلى مكتبةٍ كي تحصل على بعض المعلومات عن الشركة.
- زُر مقرّ رئاسة الشركة، أو مخازنها، أو مصانعها لتطلع على أمورها عن كثب.
- استخدم شبكة الإنترنت لإيجاد أحدث المعلومات.
- تحدّث مع مطلعين على شؤون الأعمال التجارية، واسأل عن رأيهم حول الشركة.

اطرح ثانياً الأسئلة التالية كي تستعد للمقابلة:

- 1 - صِفْ، حسب فهمك، مسؤوليات الوظيفة.

2 - ما هي القدرات والمهارات التي تملكها والتي تفي بمسؤوليات الوظيفة، وهل هناك أية فرصة للتقدم؟

3 - صف بإيجاز أخلاقية عملك.

4 - ما هو الأسلوب الذي تستخدمه لتقويم وتنفيذ أفكار العمل وقراراته؟

5 - كيف ستحلّ المشكلات والقضايا التي ستواجهك يوماً؟

6 - ما هي في رأيك العقبات الرئيسية في وضع كهذا؟

7 - ما هي الاستراتيجية/الأسلوب التي تستخدمها لمواجهة الضغوط في حياتك؟

8 - كيف تُنشئ فريقاً مع اختصاصيين آخرين في منطمتك؟

9 - صف لماذا أنت صاحب قرار حازم.

10 - صف الفرص التي تقدمها لك هذه الشركة للتطور.

11 - كيف تعطي التعليمات؟

12 - كيف يكون هذا العمل دورياً بطبيعته؟

13 - صف أسلوبك في الإدارة. لماذا أنت مدير ناجح؟

14 - صف كيف يمكن أن تكون مستشاراً لرئيسك.

15 - ماذا نقّدت أو اقترحت في منصبك الأخير لتحسين نموّ العمل أو الإنتاج؟

16 - ما هي الأسباب الرئيسية لترك عملك الحالي أو الأخير؟

17 - ما هي المعرفة التي اكتسبتها من أعمالك السابقة والتي تُفيدك في عملك الحالي؟

18 - صف الاستخدام الأمثل لمواهبك المتعلقة بالعمل.

19 - صف وضعاً سيئاً أو ضاعطاً على العمل وكيف عالجه.

20 - ماذا تأمل في إنجازته عند استلامك لهذه الوظيفة الجديدة؟

21 - ما هي الأفكار السبّاقة عن نفسك وعن حصولك على عمل؟

- ثالثاً، إضافة إلى الاستفسار عن الشركة والاستعداد للمقابلة، تذكّر ما يلي:
- ما لا تقوله مهم. أنت لا تريد أن تتخبط فتظهر كالمشوّش، ولكن في الوقت نفسه قد لا ترغب في أن تكون شديد الإيجاز في أجوبتك، أو ربما تشير إلى عدم رغبة في المشاركة بالمعلومات.
  - كنّ على سجيتك، مرتاح الأعصاب، ولا تضع على كاهلك عبئاً ليست له ضرورة. تذكر أن كلّ شخص - بمنّ فيهم من يُجري معك المقابلة - تعرّض لمثل هذا الموقف.
  - كن حذراً من عدم براعتك اللفظية. لا تجلس بطريقة خرقاء، ولا تظهر بمظهر صارم. تابع تواصلك البصري مع من يُجري معك المقابلة، ولكن ليس إلى درجة التحديق به.
- بالانتباه إلى النقاط الواردة آنفاً، والتحري السابق عن الشركة، والاستعداد للمقابلة، تكون قد أعطيت نفسك فرصة طيبة لتحقيق انطباع جيد أثناء المقابلة.

### المصادر

- Bell, A.H. (1989). *The complete manager's guide to interviewing*. Home - wood, IL: Dow Jones - Irwin.
- Fear, R., & Chiron, R.J. (1990). *The evaluation interview*. New York: McGraw - Hill.
- Gatto, R. (1991). *A pratical guide to effective presentation*. Pittsburg, PA: GTA Press.
- Gatto, R. (2000). *Characteristics profile*. Pittsburgh, PA: GTA Press.
- Personnel Policy services, Inc. (2000). Application and interview questions. *Personnel policy manual*. Louisville, KY: Author.
- Schultz, D., & Schultz, S. (1998). *Psychology and work today*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.