

# TestDirect Training Courses & Certification Program



**TCO- Workshop** Test Center Operator

3	المقدمة
4	الاختبارات الالكترونية (online Testing)
5	تطبيق الاختبارات في الشركات
6	طريقة الدخول للاختبارات
7	الاختبارات وفتاتها
9	المشرف
10	الواجبات والمسؤوليات
11	قاعة الاختبار
12	إرشادات عامة
20	الدليل الفني

تم وضع هذه المادة لتكون دليلا واضحا ومفصلا للشخص الذي سيقوم بالاشراف على اختبارات Plus-32 ETS حيث يشتمل على المواضيع التالية:

1. الاختبارات

a. المواضيع التي يقيسها كل اختبار

b. مدة الاختبار

c. عدد الاسئلة

2. مواصفات المشرف، واجباته ومسؤولياته

3. أفضل المعايير المتبعة للاشراف على الاختبارات

بعد الانتهاء من دراسة جميع المواضيع في هذه المادة سيكون المشرف مرخصا ومعتمدا من قبل مؤسسة تقييم وجاهزا للقيام بواجبه على أفضل وجه.

## الاختبارات الإلكترونية (online Testing)

هي الاختبارات التي تجرى على شبكة الانترنت على موقع الكتروني محدد، حيث يسمح للشخص المسؤول الدخول على الموقع باستعمال اسم مستخدم وكلمة مرور. تعد هذه الاختبارات الأفضل على الإطلاق وتستعمل لأغراض التعيين، الترفيع، الترقية والتطوير كما أنها تستعمل لأغراض التدريب. تنقسم الإختبارات إلى فئات وتكون على النحو التالي:

1. السيكومترية - Psychometric
2. اللغة الانجليزية- Language
3. البيع وعلاقات العملاء- Sales & Client Relations
4. المالية والمصرفية- Finance & Accounting
5. المنطق والاستدلال- Reasoning
6. المهارات والقدرات- Abilities & Aptitude

اعتمدت الكثير من الشركات هذا النوع من الاختبارات لعدة أسباب:

1. الموضوعية التامة
2. تعدد أنواع الاختبارات لما لها من أهمية في قياس جميع المهارات والقدرات للموظفين والمرشحين للوظائف
3. الشفافية في عرض النتائج
4. توفير الوقت والجهد على الأشخاص المعنيين بالتوظيف ( الموارد البشرية)
5. تطبيق عدالة شاملة بين المرشحين من حيث إخضاعهم لنفس الاختبارات وتحت نفس الظروف
6. تسهيل عملية اختبار الموظفين وتعيين الأفضل منهم فقط

## طريقة الدخول للاختبارات

للدخول للاختبارات إتبع الخطوات التالية:

1. اذهب إلى الموقع الإلكتروني التالي:

<http://www.testdirect.net/TestDirect/login/index.html>

ملاحظة: الأحرف الموجودة باللون الأحمر capital letters

2. ادخل اسم المستخدم وكلمة المرور والتي يتم تزويدكم بها من قبل مؤسسة تقييم، المثال أدناه هو فقط لأغراض التوضيح:

**Login ID:** client\_CL

**Password:** (.....)

بعد ذلك بإمكانك الدخول للبرنامج وإصدار بطاقات الاختبارات

## الإختبارات وفئاتها

مدة الاختبار	عدد الأسئلة	المواضيع التي يقيسها	فئة الاختبار	الاختبار
15 دقيقة	60 كلمة موزعة على ثلاثة أقسام	سمات الشخصية أثناء العمل	السيكومترية Psychometrics	تحليل الشخصية Profile Personality
60 دقيقة	60 سؤال	التفكير المنطقي، المهارات الحسابية، المعلومات العامة، والقدرة على التحليل		مستوى الذكاء IQ

مدة الاختبار	عدد الأسئلة	المواضيع التي يقيسها	فئة الاختبار	الاختبار
30 دقيقة	40 سؤال	القدرة على استخدام الأزمنة في الماضي البسيط الحاضر البسيط، الحاضر التام بالإضافة إلى المفردات و التعبيرات البسيطة	اللغة الانجليزية	اللغة الانجليزية 1 ESL
30 دقيقة	40 سؤال	قواعد و مفردات اللغة الانجليزية و استخدام أدوات الإستفهام والأشهر		اللغة الانجليزية 2 ESL
35 دقيقة	40 سؤال	يركز على المفردات و يقيس القدرة على تمييز الصفة من الظرف، تمييز إستخدام الصفة أو الفعل واستخدام حروف الجر		اللغة الانجليزية 3 ESL
40 دقيقة	45 سؤال	يقيس قواعد اللغة، المصطلحات الخاصة بالأعمال والقدرة على التهجئة الصحيحة للكلمات		Business English
20 دقيقة	25 سؤال	يقيس القدرة على استعمال مفردات وقواعد اللغة والقدرة على استخدامها بالطريقة الصحيحة		English Proficiency
40 دقيقة	40 سؤال	المفردات، القواعد، التهجئة، الاستخدام اللغوية، الفهم والاستيعاب		English Language Assessment

مدة الاختبار	عدد الأسئلة	المواضيع التي يقيسها	فئة الاختبار	الاختبار
40 دقيقة	51 سؤال	المهارة والمعرفة في البيع	البيع وعلاقات العملاء	قدرات البيع Sales Aptitude
30 دقيقة	21 سؤال	يقيس مستوى فهم الاستراتيجيات المبيعات المطبقة في مراكز الاتصال		مركز اتصال ( مبيعات )
20 دقيقة	20 سؤال	القدرة على تقديم الخدمات للعملاء في حال اتصالهم على المركز		مركز اتصال ( خدمات )
20 دقيقة	20 سؤال	المهارة في الرد على الهاتف، أسلوب التعامل مع الاتصالات الواردة للشركة. طريقة استقبال الزائرين. مهارات موظف الاستقبال بشكل عام.		موظف الاستقبال
40 دقيقة	24 سؤال	القدرة على تقديم الخدمة الأفضل للعملاء		خدمة العملاء

مدة الاختبار	عدد الأسئلة	المواضيع التي يقيسها	فئة الاختبار	الاختبار
30 دقيقة	25 سؤال	القدرة على فهم الأفكار والمعاني اللغوية المطروحة ضمن نص ما.	المنطق والاستدلال	الإستدلال اللفظي
35 دقيقة	25 سؤال	القدرة على فهم وتفسير الأرقام سواء كانت على شكل (بيانات، جداول، رسومات بيانية،... الخ) واستعمالها بطريقة منطقية		المنطق الرقمي

الاختبار	فئة الاختبار	المواضيع التي يقيسها	عدد الأسئلة	مدة الاختبار
قوة الذاكرة	المهارات والقدرات	مستوى قوة الذاكرة في أربع مواضيع (الأسماء، الأرقام، الرموز، الموصفات)	يتألف الإختبار من اربع شاشات/فقرات، كل منها يحتوي على معلومات وتفاصيل	من 30 -60 ثانية لقراءة كل فقرة
المهارات الحسابية- عام		المهارة في الجمع، الطرح، الضرب، القسمة واستخدام النسب المئوية والكسور.	30 سؤال	30 دقيقة

الاختبار	فئة الاختبار	المواضيع التي يقيسها	عدد الأسئلة	مدة الاختبار
التمويل الاستهلاكي	المالية والمصرفية	التمويل الاستهلاكي، متابعة العمليات الائتمانية، الاستثمار، التخطيط المالي و التأمين.	20 سؤال	30 دقيقة
المحاسبة		المفاهيم المحاسبية، المحاسبة الداخلية، المهارات الحسابية	43 سؤال	40 دقيقة

## المشرف

تعريف المشرف

هو المسؤول الأول و الأخير في قاعة الاختبار والمشرف على تطبيق المعايير والشروط اللازمة لجلسات الاختبار، كما أنه مسؤول مسؤولية تامة على إتمام جميع الاجراءات المتعلقة بالاختبار ، قبل، بعد و أثناء انعقاد الجلسة.

صفات المشرف

إن المسؤولية الملقاة على عاتق المشرف مسؤولية كبيرة وعليه فإنه لا بد أن تتوفر به مجموعة من السمات الشخصية التي تساعد على القيام بعمله على أكمل وجه :

- أن يتمتع بقدرة عالية على تحمل الضغوطات
- أن يكون قادرا على التعامل مع جميع الفئات
- أن يكون منظماً و دقيقاً

- ان يكون منضبطا ويستطيع المحافظة على الانضباط داخل القاعة
- أن يكون ذو حضور قوي
- ان يكون مدركا و واعيا ومتنبها لجميع التجاوزات التي قد تحدث داخل القاعة (مثال: الغش، المشاكل التقنية، مخالفة الارشادات او التعليمات)
- أن يكون دقيقا في إعطاء التعليمات والإرشادات
- أن يتحدث بصوت مسموع وواضح أثناء إعطاء التعليمات
- أن يتمتع بدرجة عالية من الصبر
- أن يتعامل مع الجميع بلباقة وتهذيب دون الاساءة إلى أحد
- أن يكون مدركا للفروقات الفردية بين المرشحين
- أن يكون سريع البديهة، دقيق الملاحظة

## الواجبات والمسؤوليات

يتوجب على المشرف أن يقوم بمهام عديدة وعليه الالتزام بها جميعا دون التقليل من شأن أي منها. وتنقسم المسؤوليات إلى مسؤوليات عامة ومسؤوليات محددة:

### 1. المسؤوليات العامة

- أن يقوم بتحضير قائمة checklist ويتأكد من أنها مطابقة للمواصفات والمعايير المتبعة
- أن يقوم بإعداد قائمة بأسماء المرشحين مستخدما Attendee Forms
- أن يقوم بإعداد مسودات للمرشحين مستخدما Candidate/ Employee Draft Template
- أن ينفذ التعليمات بنزاهة وألا يسمح بحدوث أي تجاوزات
- أن يحافظ على سرية المعلومات سواء كانت تخص المرشحين أو زملائه المشرفين
- ألا يغفل أي صغيرة أو كبيرة أثناء شرح الارشادات والتعليمات

- أن يجيب على تساؤلات المرشحين مهما تكررت
- أن يضفي جوا من الهدوء والسكينة على قاعة الاختبار
- ألا يستغل موقعه في إفشاء أسئلة الاختبارات أو في الإجابة عليها إذا طلب منه ذلك
- أن يكون سريعا في التعامل مع المشاكل التقنية التي قد تحدث أثناء إجراء الاختبارات
- أن يعمل بروح الفريق بحيث يتقاسم مهام الاشراف مع زملائه إذا كانت القاعة كبيرة وتحتاج إلى عدة مشرفين.

## قاعة الاختبار

لضمان إجراء جلسة اختبارات ناجحة يجب أن تتوفر شروط هامة تتعلق بالامور التالية

الشروط الفنية

### الأجهزة (الرجاء مراجعة Testing Forms 4: Checklist)

- مواصفات الأجهزة
- سرعة الانترنت
- البرمجيات الواجب توفرها

### القاعة

- مساحة القاعة
- عدد الاجهزة
- أرقام الأجهزة
- نوع الكراسي المستعملة
- نوع الارضية
- الإضاءة

### الجو العام

- درجة حرارة القاعة
- درجة الإضاءة

### يجب على المشرف التقيد بالارشادات العامة الموضحة أدناه:

- على المشرف الإلتزام بالهدوء التام و وضع هاتفه النقال في وضع الصامت، وعدم الإجابة على أي مكالمة داخل قاعة الإختبار.
- الإجابة بصوت منخفض ومناسب على إستفسارات المرشحين.
- إرتداء الأحذية المناسبة (للإناث والذكور) التي لا تصدر أصوات تزعج المرشحين أثناء التحرك في القاعة.
- على المشرف عدم السماح للمتقدمين المتأخرين بالدخول إلى قاعة الإختبار.
- يجب على المشرف أن يتصرف بمهنية عالية حتى يشعر المرشحين بجدية الإختبار و جدية الموقف.
- عدم السماح لغير المشرفين والمرشحين التواجد في قاعة الإختبار
- إذا كان مشرف القاعة (انثى) يجب عليها الإلتزام بارتداء ما هو مناسب
- إن الأكل داخل القاعة غير مسموح

i.

### ii. قبل الدخول للقاعة

القائمة التحضيرية (Proctor Checklist) الهدف الرئيسي لهذه القائمة هو التذكير بكل ما يتوجب على المشرف أن يقوم بعمله أو أن يكون بحوزته كما أن القائمة تشمل جميع الشروط والمتطلبات التي يجب عليه أن يتأكد من صلاحية عملها على اكمل وجه (القائمة أدناه نموذج يمكن استعماله)؛

- قائمة بأسماء المرشحين تشمل المعلومات المطلوبة مثل (رقم الهوية، الجهاز...الخ)
- التأكد من أن جميع الاجهزة في القاعة صالحة للاستعمال
- التأكد من أن اللوحات الارشادية لتوجيه المرشحين الى قاعة الاختبار متوفرة وواضحة (إذا تطلب الأمر).
- التأكد من توافر جميع المستلزمات الاضافية
  - ✓ الأقلام، اوراق الحل (مسودة)، مسند الفأرة (Mouse Pad).
  - ✓ ورقة الارشادات الخاصة بالمرشحين
- التأكد من أن البرمجيات المطلوبة متوفرة على جميع الاجهزة.
- التأكد من أن الموقع الالكتروني محفوظ في قائمة المفضلات على جميع الاجهزة
- التأكد من أن أرقام الاجهزة مكتوبة على ملصقات بشكل واضح

Proctor Checklist for (Date)

Proctor: \_\_\_\_\_

Attendee Form	<input type="checkbox"/>
Testing Room Checklist	<input type="checkbox"/>
Candidate/Employee Draft Template	<input type="checkbox"/>
Pens	<input type="checkbox"/>
Mouse	<input type="checkbox"/>
Mouse Pads	<input type="checkbox"/>
Light	<input type="checkbox"/>

Proctor Signature

\_\_\_\_\_

Supervisor Signature

\_\_\_\_\_

Checklist1 : Proctor Checklist

Name	Employee ID	PC No.	
			Logo

Testing Forms 1: Candidate/Employee Draft Template

Date: 20/ April/ 2011

Session No. [ ]

Attendee Name	National ID No.	Attendee Signature	PC
			1
			2
			3
			4
			5
			6
			7
			8
			9

Proctored by :

Session Start Time :

Session End Time :

Proctor Signature :

Logo

Testing Forms 2: Attendee Form

## Testing Room Checklist



Room ID :	Date : 23 Feb 2011
Checked By :	Capacity : 11 Machines
Connection Speed : Not yet connected	

Environment		Recommendations
<input type="checkbox"/>	Room is in a noisy area	
<input type="checkbox"/>	Ventilation in working order	
<input type="checkbox"/>	Adequate Lighting	
<input type="checkbox"/>	Reception area	
Testing Room Equipment		
<input type="checkbox"/>	Adequate room size / deck distance	
<input type="checkbox"/>	All work Station Facing forward	
<input type="checkbox"/>	Visible Clock	

<b>PC ID :</b> 1	<b>PC ID :</b> 2	<b>PC ID :</b> 3	<b>PC ID :</b> 4
OS Compatibility <input type="checkbox"/>			
Anti-Virus <input type="checkbox"/>	Anti-Virus <input type="checkbox"/>	Anti-Virus <input type="checkbox"/>	Anti-Virus <input type="checkbox"/>
Firefox Version <input type="checkbox"/>			
Running Processes <input type="checkbox"/>			
Disable Calculator <input type="checkbox"/>			
<b>PC ID :</b> 5	<b>PC ID :</b> 6	<b>PC ID :</b> 7	<b>PC ID :</b> 8
OS Compatibility <input type="checkbox"/>			
Anti-Virus <input type="checkbox"/>	Anti-Virus <input type="checkbox"/>	Anti-Virus <input type="checkbox"/>	Anti-Virus <input type="checkbox"/>
Firefox Version <input type="checkbox"/>			
Running Processes <input type="checkbox"/>			
Disable Calculator <input type="checkbox"/>			
<b>PC ID :</b> 9	<b>PC ID :</b> 10	<b>PC ID :</b> 11	
OS Compatibility <input type="checkbox"/>	OS Compatibility <input type="checkbox"/>	OS Compatibility <input type="checkbox"/>	
Anti-Virus <input type="checkbox"/>	Anti-Virus <input type="checkbox"/>	Anti-Virus <input type="checkbox"/>	
Firefox Version <input type="checkbox"/>	Firefox Version <input type="checkbox"/>	Firefox Version <input type="checkbox"/>	
Running Processes <input type="checkbox"/>	Running Processes <input type="checkbox"/>	Running Processes <input type="checkbox"/>	
Disable Calculator <input type="checkbox"/>	Disable Calculator <input type="checkbox"/>	Disable Calculator <input type="checkbox"/>	

IT Requirements	Room Requirements
URL Accessibility <input type="checkbox"/>	Mouse pads
Cache Settings <input type="checkbox"/>	Floor Type
Proxy Settings <input type="checkbox"/>	Door Sound
	Door Type

Testing Forms 3: Testing Room Checklist

### iii. داخل القاعة

- أن يسمح فقط للأشخاص المصرح لهم بدخول القاعة وهم المرشحين والمشرفين
- أن يحافظ على الجو العام للقاعة خاليا من عناصر التشتيت وذلك باستبعاد العوامل الخارجية التي قد تصرف انتباه المرشحين، مثل: ان يغلق النوافذ للتقليل من الضجيج.
- أن يتفقد درجة الحرارة في قاعة الاختبار وتعديلها حسب الحاجة
- أن يتأكد من أن الإضاءة كافية
- أن يتأكد من أن جميع المقاعد صالحة للإستعمال
- أن يوفر الأدوات المناسبة لكل اختبار حسب الحاجة
- أن يتأكد من أن جميع الأجهزة تحمل أرقاما مكتوبة بشكل واضح
- أن يوزع المرشحين على الأجهزة كلا حسب الرقم المعطى له
- الإشراف والمراقبة دون ازعاج أو لفت انتباه المرشحين، مع مراعاة عدم التجول بين الاجهزة إلا عند الضرورة (للاجابة على سؤال مثلا)
- تدوين الملاحظات أو المخالفات وعرضها على الشخص المسؤول إذا استدعى الامر ذلك
- الإجابة على أسئلة المرشحين والمتعلقة بالاختبار بطريقة ذكية

#### iv. عند الانتهاء من جلسة الاختبار

بعد أن ينتهي جميع المرشحين من الاختبارات المعينة لهم يجب على المشرف أن يقوم بما يلي:

- التأكد من إستلام جميع الأوراق و المستلزمات الخاصة بالإختبار من المرشحين قبل خروجهم من القاعة .
- ترتيب جميع المستلزمات (الأوراق ، الأقلام ، أرقام البطاقات ) وحفظها في المكان المناسب .
- التأكد من إنهاء المرشح جميع الإختبارات و إغلاق المتصفح (Browser) وعمل (clear cash).
- إغلاق الأجهزة في القاعة إستعدادا للمغادرة.
- التأكد من إطفاء الإنارة و المكيفات و إغلاق باب القاعة .

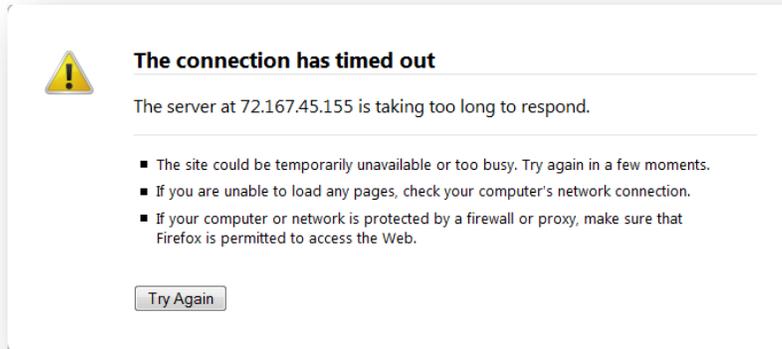
قائمة بالمشاكل الفنية التي يمكن أن يواجهها المشرف في قاعة الاختبار :

- 1 - إنقطاع الاتصال بالانترنت (Internet Disconnect) .
- 2 - عدم ظهور النص في صفحة الانترنت (Internet Browser) بالشكل الصحيح، بل يظهر النص على شكل (??????)
- 3 - عدم إستجابة الزر (Button) عند الضغط عليه.
- 4 - إنقطاع الكهرباء.
- 5 - إغلاق المتصفح (Internet Browser) عن طريق الخطأ.
- 6 - عدم القدرة على مشاهدة آخر التعديلات التي قامت الشركة بعملها.

طرق حل هذه المشاكل

### 1 - إنقطاع الاتصال بالانترنت (Internet Disconnect)

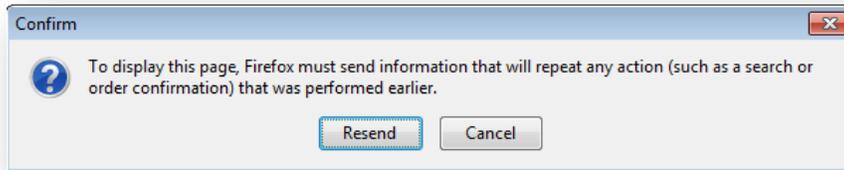
إنقطاع الاتصال لفترة زمنية قصيرة (من 1 الى 5 ثواني)، في هذه الحالة ستظهر الشاشة على النحو التالي



Technical Support 1: Disconnect

الحل

1- بالضغط على زر (Refresh) أو استخدام الزر (F5)، بعد ذلك سوف يظهر لك المتصفح الرسالة التالية كما يلي:

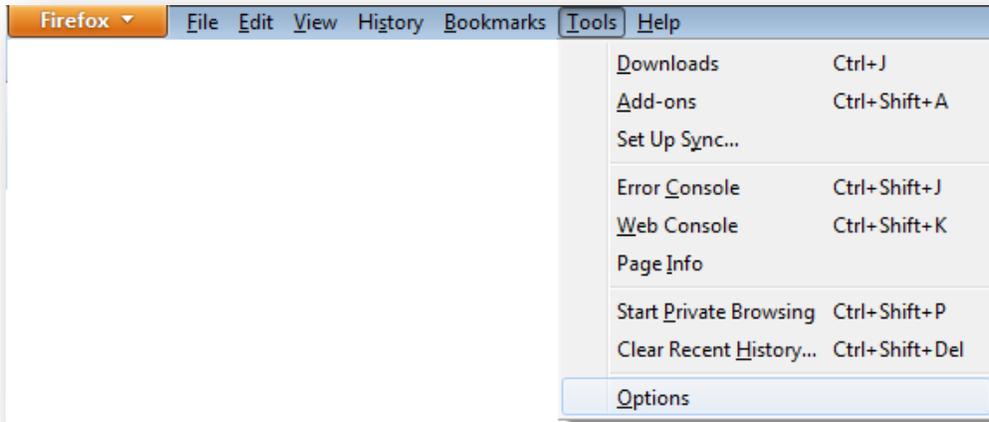


Technical Support2 : Refresh Page

2 - بعد ذلك تضغط على زر (Resend)، الذي بدوره يعيدك إلى صفحة التعليمات في أول الإمتحان، ثم تضغط على إستمرار لتستمر بالاختبار من اخر وقت و صفحة و صل المرشح إليها.



3 - عدم إستجابة الزر (Button) عند الضغط عليه.

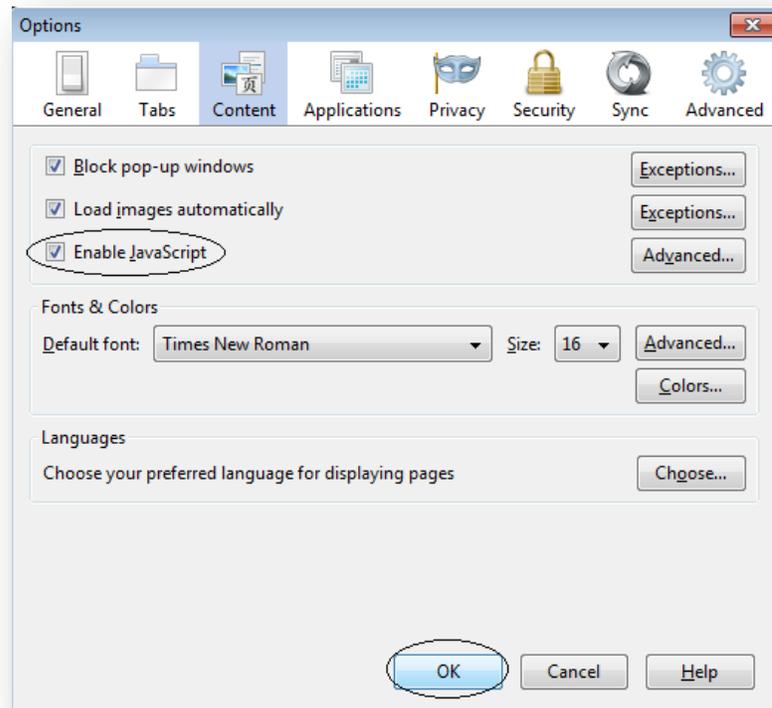


#### Technical Support4 : Firefox Options

الحل

إذهب إلى صفحة المتصفح واضغط على زر ( Tools ) كما هو موضح

Ok < (Enable JavaScript) <(Content) <(Options) -1



#### Technical Support5 : Scripting

#### 4 - إنقطاع الكهرباء.

#### الحل

بعد عودة التيار الكهربائي و تشغيل جهاز الحاسوب يمكن للمتقدم إكمال الإختبارات باستخدام ( Password,Username ).

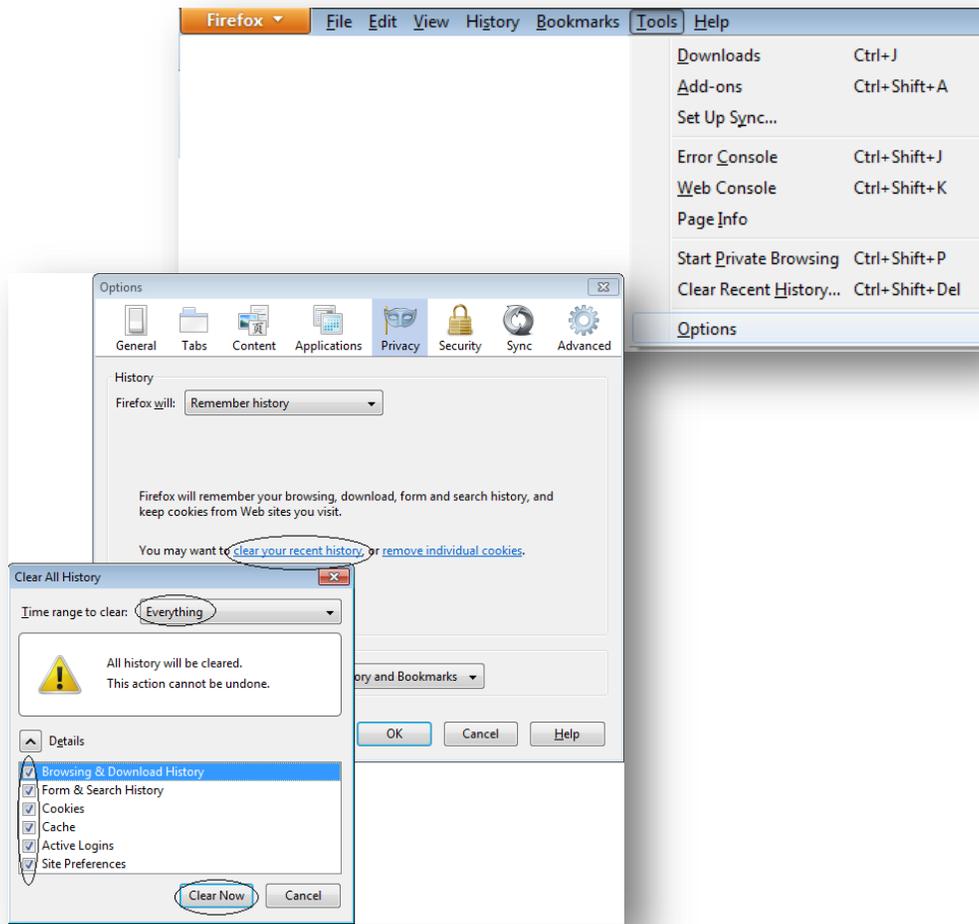
#### 5 - إغلاق المتصفح (Internet Browser) عن طريق الخطأ.

في هذه الحالة بعد تشغيل المتصفح يمكن للمرشح إكمال الإختبارات باستخدام ( Password,Username ).

#### 6 - عدم القدرة على مشاهدة آخر التعديلات التي قامت الشركة بعملها.

في مثل هذه الحالة يجب إتباع الخطوات التالية:

1 - إذهب إلى المتصفح اضغط على زر (Tools) <(Options) <(Privacy) <(clear your recent history) كما هو موضح في الشكل



#### Technical Support 6: Clear Cache

2 - بعد أن تختار جميع الخيارات ثم اضغط على زر (Clear Now).