



**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Ресурсный учебно-методический центр

**Тема 4. Деловые коммуникации при приеме на работу.
(Такт - залог успеха!)**

Подготовил:
кандидат педагогических наук, доцент,
доцент кафедры коррекционной психологии и педагогики
Демиденко Оксана Петровна

Психологические особенности прохождения интервью



Для предприятия в интервью важно определить:



- наличие у претендента соответствующих навыков и опыта, которые заявлены в резюме;
- наличие потенциала успешного выполнения должностных обязанностей с необходимым результатом и качеством;
- желание работать по предлагаемой вакансии;
- возможные противопоказания к выполнению данной работы;
- совместимость претендента и его будущих коллег, подчиненных и руководителей.



*Для кандидата в интервью важно
понимание:*

- СМОЖЕТ ли он выполнять установленную работу;
- СОВМЕСТИМОСТЬ его собственных ЛИЧНЫХ качеств корпоративной культуре компании;
- СООТВЕТСТВУЕТ ли организация его ожиданиям по основным мотивационным факторам.



- *Предварительное собеседование* нацелено на отсев совершенно неподходящих кандидатов.
- *Основное собеседование* проводят с главными претендентами для выявления самых подходящих финалистов отбора.
- *Завершающее собеседование* предназначено для предложения работы успешному кандидату и окончательного обсуждения условий с ЭТИМ КОНКРЕТНЫМ ЧЕЛОВЕКОМ.

Этапы эффективной подготовки к собеседованию с работодателем



Составление легенды



Пример легенды:

«Меня зовут (так-то и так-то), мне ... лет. Я женат (уточните свое семейное положение). Окончил институт (назовите свой ВУЗ). В свое время выбрал именно эту специальность (назовите ее в соответствии с требованиями вакансии), потому что она дала мне возможность для профессионального развития. Ваша вакансия меня очень заинтересовала, потому что работа у вас позволит мне совершенствоваться и впредь. Мне кажется, что мои знания вашей компании пригодятся. Дело в том, что я хорошо умею (перечислите свои навыки). Кроме того, мне нравится работать в команде, я коммуникабельный и целеустремленный человек. Быстро обучаюсь, люблю узнавать что-то новое. Из моих увлечений можно перечислить спорт, чтение, путешествия. Кстати, именно любовь к путешествиям у меня часто сочетается с работой: я никогда не отказываюсь от командировок. Наверное, этого достаточно для рассказа. Если у вас есть вопросы, я на каждый из них готов ответить».

Собрать комплект необходимых документов



- документ, удостоверяющий личность,
- резюме;
- трудовая книжка;
- диплом об образовании;
- сертификаты, награды;
- рекомендательные письма;
- портфолио.



Подготовка одежды



Заключительном этапе подготовки



Типы интервью

- *Отсеивающее интервью, или телефонное или видео-интервью.*



*Свободное интервью или интервью в
партнерском стиле/неформальное
интервью*



Структурированное (или типовое) отборочное интервью



Финальное интервью



Интервью по компетенциям



CASE-интервью или ситуационное интервью



Стресс-интервью или интервью с провокациями



Структура проведения интервью



- вступление,
- основную часть
- завершение

Вступление в интервью

- *Приветствие*
- *Установление контакта претендента с интервьюером*

Отслеживается интервьюером:

- визуальный контакт (выдерживает ли кандидат взгляд собеседника во время разговора);
- язык жестов (во время разговора рекомендуется избегать скрещивания рук, ног);
- громкость, интонации и скорость речи;
- физическое расстояние;
- дыхание (по дыханию претендента можно определить, волнуется он или нет, и с чем это связано) и т. д.

ПРАВИЛА ПРОХОЖДЕНИЯ ИНТЕРВЬЮ



- Не жевать жевательную резинку, не теребить в руках посторонние предметы, отключить мобильный телефон.
- Быть в контакте с собеседником, следить за его логикой, не прерывать, давать ему лидировать.
- Оперативно реагировать на вопросы, говорить кратко и по делу.
- Сохранять вежливый тон, не нервничать.
- Избегать сленга, говорить доступным и чистым языком.
- Избегать упоминания о личных, семейных и финансовых проблемах, разговоров о политике и религии, фактах из «желтой» прессы.
- Улыбаться интервьюеру, быть искренним и оставаться самим собой

Основная часть в интервью

- *Профессиональный выбор:* «Как Вы выбрали университет (колледж, курсы), который Вы окончили?», «Почему Вам понадобилось дополнительное образование»
- *Профессиональный опыт :* «Какие навыки, необходимые для этой должности, у Вас есть?».
- *Профессиональные достижения:* «Какие успехи были достигнуты? Что было критерием успеха?», «Соответствовали достигнутые результаты Вашим ожиданиям, ожиданиям руководства?».
- *Личностные и деловые качества:* «Ваши достоинства?», «Ваши недостатки?», «Умеете ли вы работать в командеи др.

Завершение интервью

- Вопросы в этой части беседы :
- «Почему Вы хотите получить именно эту работу?»,
- «Как долго Вы планируете проработать в нашей компании?»»

Вопросы кандидата

- В чем заключаются главные должностные обязанности данного специалиста?
- Каковы специальные требования к должности (сертификаты, язык, знание специальных программ)?
- Какие качества и навыки требуются для данной вакансии?
- Как часто меняются люди на этой должности? И т.д.
- Какой уровень подчиненности по должности (сколько начальников «выше» Вас?)?
- Кто является непосредственным руководителем (ФИО, должность)?
- Сколько человек будет в подчинении?
- Как происходит продвижение по служебной лестнице?
- В каком месте придется работать и часто ли нужно будет ездить в командировки?
- Сколько длится испытательный срок?
- Каковы перспективы и программы поддержки карьерного роста, есть ли курсы повышения квалификации?
- Приняты ли в компании переработки (оплачиваемые или нет), существует ли система штрафов?

Окончание собеседования.



Примерный список вопросов для интервью



Вопросы общего характера

- Ваше последнее место работы?
- О чем Вы будете сожалеть, уволившись с предыдущего места работы? Сколько времени Вы готовы там еще проработать?
- С каким количеством коллег Вам приходилось непосредственно взаимодействовать, выполняя служебные обязанности?
- С какими коллегами (опишите их личные и профессиональные качества) Вам больше нравилось работать, с какими меньше? Почему?
- Сколько звонков Вы принимали в течение рабочего дня? Сколько делали сами? Укажите в числах.
- Чему новому Вы обучились на предыдущем месте работы?
- Какими еще доходами Вы располагаете на текущий момент?
- Каким образом Вы распределяете свои доходы?

Примерный список вопросов для интервью



Вопросы для определения лояльности по отношению к фирме

- Почему Вы решили искать работу на нашем предприятии?
- Когда и каким образом Вы приняли это решение?
- Какая из существующих вакансий для Вас наиболее интересна?
- Что Вы знаете о нашем предприятии?
- Какую пользу, на Ваш взгляд, Вы можете принести нашей компании?
- Как скоро Вы начнете приносить пользу нашей компании?
- На какую заработную плату Вы претендуете? В какой форме?
- Каким образом Вы планируете ее расходовать?
- Какие условия труда для Вас наиболее приемлемы (режим работы, командировки и др.)?
- Каким образом Вы планируете строить свои взаимоотношения с новым руководством?
- Какие действия Вы готовы самостоятельно предпринять, чтобы быть более успешным на новом месте работы?

Примерный список вопросов для интервью

- Вопросы, касающиеся карьерного пути потенциального кандидата
- Каким образом и когда Вы приняли решение учиться по данной специальности?
- Каков средний балл Вашего аттестата, диплома?
- Какие любимые предметы у Вас были в школе, техникуме, вузе? Почему?
- Какие еще профессии, специальности, учебные заведения Вас тогда привлекали?
- Какие Вы строите профессиональные планы на ближайшее будущее (1–5 лет)?
- Какие действия Вы готовы предпринять для достижения материального благополучия?
- Каковы Ваши планы относительно своего дальнейшего образования?
- Каковы Ваши лучшие профессиональные достижения?

Примерный список вопросов для интервью

Вопросы для получения дополнительной информации о кандидате

- Как часто за последние 5 лет Вы были на больничном листе? Какие у Вас были заболевания (в том числе и хронические)?
- Каким образом Вы проводите свое свободное время?
- Каким спортом Вы увлекаетесь? Как долго? Каким образом и где проходят Ваши занятия?
- Какие еще хобби у Вас есть?
- Кем работают Ваши близкие (мать, отец, супруг (а), сын, дочь)?
- Как Вы обычно сочетаете профессиональные и семейные дела?
- Есть ли у Вас права? Какие категории вождения? Как давно Вы водите автомобиль? Есть ли у Вас личный автомобиль? Какой марки? Каким еще транспортом Вы пользуетесь?
- Есть ли у Вас заграничный паспорт? Выезжали ли Вы за границу? Каковы Ваши впечатления от этих поездок?
- Как обычно Вы проводите день?

Практические советы для прохождения успешного собеседования



Будь:

- настойчивым;
- стрессоустойчивым;
- доброжелательным;
- обаятельным;
- аккуратным;
- пунктуальным;
- ответственным;
- гибким (умеющим быстро приспосабливаться к ситуации);
- инициативным.



Причины отказа:

- стремление показать превосходство, «манеры всезнайки»;
- отсутствие плана карьеры, четких целей и задач;
- неуверенность в себе, неискренность;
- самооправдания, уклончивые ответы;
- недостаток такта, незнание этикета;
- нежелание учиться, повышать свою квалификацию;
- нетерпимость к инакомыслию;
- отсутствие вопросов со стороны интервьюируемого;

Успешная модель поведения



- придя в офис, соискателю нужно быть со всеми вежливым и терпеливым;
- кандидату следует представиться в начале собеседования и поинтересоваться, как зовут собеседника;
- претенденту следует держать зрительный контакт;
- он должен внимательно выслушивать вопросы, не перебивая собеседника;
- соискатель не должен стесняться уточнять информацию;
- желательно избегать многословия, отвечать только по существу;
- задавая вопросы, соискатель должен, прежде всего, интересоваться содержанием работы и условиями ее успешного выполнения;
- на первом этапе собеседования следует избегать вопросов об оплате труда;
- нужно обязательно уточнить способ информирования о результате собеседования;
- при завершении собеседования нужно помнить об обычных правилах вежливости (следует выразить благодарность за потраченное время и вежливо попрощаться).

Алгоритм завершения собеседования



- поблагодарить интервьюера за предоставленное для беседы время;
- зафиксировать полученную информацию;
- предоставить дополнительную информацию по запросу;
- проанализировать свои плюсы и минусы;
- сделать встречный звонок и поинтересоваться о принятии решения (если назначенный срок ответа вышел).