

Практическая работа 11

Тема: Определение «неудобных вопросов» и подготовка ответов на них

Задания:

Изучить теоретический материал

Рассмотреть наиболее часто задаваемые вопросы при собеседовании

Подготовьте «домашнюю заготовку» вашего рассказа о себе на собеседовании

Из каждой группы вопросов выбрать 3-4 вопроса и ответить на них, так как бы вы ответили на собеседовании с работодателем

Теоретическая часть

Итак, в ответ на ваше резюме работодатель пригласил вас на собеседование. Теперь ваша задача – хорошо подготовиться к дальнейшему общению и встречам, чтобы произвести хорошее впечатление и получить желанную работу на оптимальных условиях.

Подготовка к собеседованию

1. Соберите информацию о компании, в которой пройдет встреча. Проглядите СМИ и Интернет, спросите знакомых и коллег, работающих в этой компании или с ней. Ищите как положительную, так и отрицательную информацию. Данные, которые желательно узнать до собеседования:
 - Правовая форма организации (ГУП, ООО, ЗАО, и т.д.).
 - Кто учредители, кто руководитель компании.
 - Сколько лет существует компания, ее надежность.
 - Обороты и прибыли (если компания прозрачная, посмотрите данные в открытых СМИ на ее сайте).
 - Наличие иногородних филиалов.
 - Численность персонала.
 - Текучесть персонала.
 - Отзывы сотрудников и бывших сотрудников компании о работе в ней.
 - Порядок оформления (по ТК РФ, бессрочный или срочный трудовой договор, иное).
 - Форма оплаты (белая, «серая», наличие постоянной и переменной частей зарплаты).
 - Выдача зарплаты (на карточку, в кассе, в конверте без росписи).
 - Система мотивации (% , премии, бонусы).
 - Риски, связанные с трудоустройством в эту компанию.
2. Подготовьте сценарий и эмоциональный настрой встречи. Оценка человека происходит в первые минуты. При этом 87 % информации поступает в человеческий мозг через зрительные рецепторы, а только 9 % через слуховые и 4 % через другие органы чувств. У вас не будет второго случая произвести первое приятное впечатление, так что подберите для встречи гардероб, подходящий под корпоративный стиль компании. Не забывайте, что по многочисленной статистике первой причиной отказа от кандидатов рекрутеры называют «жалкий внешний вид». Главные правила в стиле одежды – деловой костюм, тщательно отглаженный, чистая обувь. Для женщин – уместный, аккуратный, деловой макияж. Наряду с безупречной одеждой работодатель ждет от вас оптимистического эмоционального состояния. Поэтому настройтесь на успех: вспомните все свои победы, можете использовать аутотренинг и средства само внушения. И будьте готовы одинаково достойно воспринять и вежливый отказ в трудоустройстве, и приглашение на работу.

Готовьте краткие и четкие ответы на возможные вопросы. Не критикуйте прежних работодателей и коллег. Всегда помните, что ваши недостатки – продолжение ваших достоинств.

Определитесь с желаемой зарплатой и причинами ваших притязаний на нее.

Идеальная схема собеседования, которую стоит планировать, выглядит так:

- Краткий рассказ о себе, четко отрепетированный дома перед зеркалом (не более 5 минут).
- Ответы на вопросы работодателя.
- Активная часть ваших вопросов к работодателю.
- Завершение интервью в ключе: «Почему вы должны сделать предложение именно мне?».
- Обсуждение компенсаций вашего труда и соцпакета.
- Обсуждение порядка дальнейших коммуникаций.

Интервью должно убедить компанию принять именно вас, поэтому проследите, чтобы в вашем плане собеседования прозвучали три главных козыря:

- Ваши профессиональные компетенции подходят под требования вакансии, и вы готовы учиться и развиваться.
- У вас есть необходимые личностные качества и сильная внутренняя мотивация.
- Уровень оплаты труда соответствует вашим запросам, ваши карьерные планы – схемам продвижения сотрудников в компании.

Существуют различные варианты собеседования:

по форме построения:

- Структурированное (вопросы задаются в определенном порядке, одинаковом для всех кандидатов на эту вакансию).
- Неструктурированное (вопросы задаются в произвольном порядке).

по способу проведения:

- Телефонное интервью чаще всего носит характер «отсеивающего» собеседования и ведется по телефону.
- Личное собеседование проводится с глазу на глаз.
- Последовательное – предполагает серию разговоров с разными представителями компании.
- Панельное интервью проводит целая комиссия.
- Групповое собеседование ведется с несколькими кандидатами.
- Ассесмент предполагает практическое выполнение ряда заданий группой претендентов;

по целям и этапам отборочного процесса:

- Предварительное собеседование нацелено на отсев совершенно неподходящих кандидатов.
- Основное 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.

по содержанию и типу задаваемых вопросов:

- Стрессовое интервью определяет способность кандидата «держать удар».
- Блиц-встреча – проверка быстроты реакции, умения оперативно решать задачи.
- На ситуационном интервью вас попросят решить некие конкретные задачи (кейсы, упражнения), чтобы оценить уровень профессиональной подготовки.
- На проективном собеседовании предложат применить имеющийся опыт к новым обстоятельствам.

- Иногда используются также бланковое или компьютерное тестирование. Личная встреча дает наибольшее представление о работодателе. Поэтому оцените внешний вид офиса и сотрудников, общую атмосферу, лица и эмоциональное состояние людей. По задаваемым вопросам (например, «готовы ли вы к переработкам?») додумайте, чего от вас будут ожидать на данной позиции. Отметьте степень искренности и откровенности работодателя. Учтите, что стрессовое интервью говорит о некорректных методах подбора персонала и нездоровой обстановке, а групповое, если вас о нем заранее не предупредили, проводится чаще всего для набора людей на разовые акции или же в сетевой маркетинг.

Как наладить контакт на собеседовании

Для рекрутера или руководителя, как правило, важным фактором является личная симпатия к вам. Поэтому:

- не раздражайте своими манерами, одеждой и макияжем;
 - не опаздывайте на встречу, если не можете прийти точно в назначенное время, позвоните, извинитесь и предупредите об этом;
 - постучите в дверь, прежде чем войти, вежливо представьтесь;
 - запомните или запишите имя собеседника, обращайтесь к нему правильно;
 - не жуйте жевательную резинку, не теребите в руках посторонние предметы, отключите мобильный телефон;
 - будьте в контакте с собеседником, следите за его логикой, не прерывайте, дайте ему лидировать;
 - оперативно реагируйте на вопросы, говорите кратко и по делу;
 - сохраняйте вежливый тон, не нервничайте;
 - избегайте сленга, говорите доступным и чистым языком;
 - избегайте упоминания о личных, семейных и финансовых проблемах, разговоров о политике и религии, фактах из «желтой» прессы;
 - улыбайтесь интервьюеру, будьте искренни и оставайтесь самим собой.
- По большому счету работодатель ставит перед собой две цели: оценить, подходит ли рассматриваемый кандидат на данную позицию, и спрогнозировать, насколько эффективно он сможет работать в компании по личностным и профессиональным качествам. Западные психологи установили, что многие руководители принимают решение о найме сотрудника в первые 5 минут общения, поэтому помните о важности вашего поведения в начале встречи. Простой человеческий принцип «нравится – не нравится» играет решающую роль, особенно для руководителей с развитой интуицией

Так что для улучшения контакта в разговоре понаблюдайте за собеседником и постарайтесь общаться в близком для него стиле. С первых минут отметьте соотношение вербальной (речевой) и невербальной (жестикуляция, позы, мимика) активности собеседника и согласуйте с ним свое поведение. Правила вашей «подстройки» или «отзеркаливания» просты: мягко и ненамного копируйте поведение интервьюера – его манеру двигаться и позы, особенно темп и громкость речи.

Какие вопросы ожидать на собеседовании и как отвечать на них

На собеседовании вас могут спросить о чем угодно. И, разумеется, каждое собеседование и каждая организация отличаются друг от друга. Но, не смотря на это можно выделить вопросы, которые чаще всего работодатели задают на собеседовании соискателям вакансий.

Список наиболее часто задаваемых вопросов:

О вас

- Расскажите о себе.
- Ваше образование и опыт работы.
- Зачем вы хотите попасть именно на эту работу в нашу компанию?
- Что вы можете нам предложить?
- Почему мы должны принять вас, а не другого кандидата?
- Опишите идеальное для вас место работы.
- Что вы знаете о нашей организации (продукция, услуги)?
- Что вы считаете вашей самой сильной стороной?
- Что для вас успех? Что для вас поражение?
- Какими тремя достижениями вы гордитесь больше всего?
- Как соотносится полученное вами образование или опыт работы с этой вакансией?
- Ваши личные качества.
- Причины смены работы, как вы объясняете свои переходы с одной работы на другую?
- Что в работе дает вам мотивацию?
- Вы умеете работать под давлением? Приведите несколько примеров.
- Вы когда-нибудь выступали перед группой людей? Сколько было людей?
- Ваши планы на будущее. Чего вы хотите достичь через пять лет? Через десять?
- Ваши недостатки. (Важный вопрос, ибо компания хочет знать, самокритичны ли вы, способны ли признать свои недостатки в работе, умеете ли признавать и преодолевать их).
- Расскажите какую-нибудь историю. (Этот вопрос не по теме, но он может быть направлен на оценку ваших аналитических способностей. Если вы тут же начнете что-то рассказывать, то будете выглядеть, будто редко что-то обдумываете, прежде чем сказать. Вместо этого лучше задайте интервьюеру несколько вопросов. Вот, например: «О чем вы бы хотели услышать?»).

Образование (обычно, эти вопросы задают выпускникам или молодым специалистам)

- Почему вы выбрали именно эту специализацию?
- Почему вы решили поступить именно в это образовательное учреждение?
- Вы считаете, что получили хорошее образование? В чем его достоинство?
- Какие предметы вашей специализации вам нравились больше всего? Меньше всего? Почему?
- Если бы у вас была возможность начать все заново, что бы вы хотели изменить в вашем образовании?
- Полученные вами оценки соответствуют вашим знаниям или нет? Почему «да» или почему «нет»?
- Был ли такой период, когда, будучи студентом, вам приходилось самостоятельно себя обеспечивать?

Опыт

- Какие навыки, необходимые для этой позиции у вас есть?
- Приведите пример, когда вы вывели работодателя из сложной ситуации.
- Что вам нравилось больше всего на вашем последнем месте работы? Меньше всего?

- Приведите пример, когда вам приходилось работать под давлением жестких временных рамок.
 - Что вы вынесли для себя из этого опыта работы?
 - Как бы описал вашу работу ваш бывший руководитель?
- Карьерные цели**
- Вам нравится больше работать под наблюдением или самостоятельно?
 - Какой тип начальников вам по душе?
 - Вы бы преуспели, работая в команде?
 - Какие другие должности вы рассматриваете как возможные (подходящие)?
 - Ваши наивысшие достижения в карьере (Спросив это, собеседник будет проверять, насколько ваша квалификация и личность действительно подходят для обсуждаемой работы.)
 - Вы можете работать над несколькими заданиями одновременно?
 - Как вы смотрите на сверхурочную занятость?
 - Как вы относитесь к командировкам?
 - Как вы относитесь к возможности смены места жительства?
 - Вы бы хотели работать по гибкому графику?
 - Ваши ожидания по заработной плате.
 - Ваши карьерные амбиции

Отвечайте спокойно, кратко, достойно, старайтесь держаться подготовленной вами заранее информации и сценария разговора. С увлечением, искренне и эмоционально расскажите о том, что действительно вызывает у вас радость в работе. Говорите по делу, не впадая в перечисление мелких деталей. Подчеркните все, что покажет вас в лучшем свете: внутренняя мотивация, профессиональные компетенции, образование, умение достигать цели, здоровье, психологические качества, неконфликтность и т.д. Есть компании и руководители, которые очень серьезно относятся к получению рекомендаций о кандидатах. Для одних может оказаться достаточно письменных рекомендаций, другие будут звонить на прежние места работы, чтобы получить о вас информацию «из первых уст». Поэтому найдите минимум троих надежных рекомендателей, которые помогут создать о вас очень желательный позитивный фон. А в отношении недоброжелателей подготовьте объяснения, почему от такого-то человека может быть отрицательная рекомендация и как это связано с его, а не вашими позициями и качествами.

Как быть, если на встрече собеседник задает вам внезапные, нетактичные или каверзные вопросы. Используйте три простых и эффективных хода для противодействия этим манипуляциям:

1. Шутка – выход из любого положения. В «домашние заготовки» включите какие-то афоризмы о работе, короткие истории, позитивно объясняющие ваш характер и особенности карьеры.
2. Если вопросы собеседника выходят за пределы делового стиля, можете парировать: «А разве это имеет отношение к моей профессиональной оценке?»
3. Есть и спасительный ответ на «каверзный вопрос»: «А почему вы хотите знать это?». Пока слушаете ответ или идет заминка, можете подумать, что вам самому-то отвечать.

Что и как спросить у работодателя на встрече

У вас должно быть готово несколько вопросов на тот случай, если вам предложат их задать.

Вопросы должны показать, что вы заинтересованы и много знаете о компании. Задавая умные и хорошо обдуманные вопросы, вы убеждаете работодателя, что у вас вполне серьезные намерения и вам нужно больше информации. Кроме того, продуманные вопросы доказывают, что вы хорошо подготовились к интервью.

Постарайтесь не задавать вопросы, ответы на которые вы можете найти в открытых источниках о компании.

Примеры вопросов, которые вы можете задать во время интервью: Каковы текущие задачи бизнеса и особенности корпоративной культуры компании.

- Главные должностные обязанности и задачи позиции (вам нужно узнать, какие обязанности возлагаются на сотрудника этой позиции, чтобы сопоставить свои интересы и профессиональные качества с тем, что на самом деле требуется).
- Специальные требования к должности (сертификаты, язык, знание специальных программ).
- Какие качества и навыки требуются для данной вакансии (если вы ими обладаете, нужно убедить интервьюера, что ваши навыки и способности относятся непосредственно к этим характеристикам).
- Основные трудности и проблемы в достижении целей на этой работе.
- Причина увольнения предыдущего работника с этой должности.
- Как часто меняются люди на этой должности?
- Непосредственный руководитель (ФИО, должность).
- Как происходит продвижение по служебной лестнице? (Каждая компания проводит индивидуальную политику продвижения по службе, поэтому важно узнать о политике данной компании, чтобы сопоставить ее с вашими целями. Кроме того, вы можете задать вопрос о периодических оценках вашей деятельности.)
- В каком месте вы будете работать и часто ли придется ездить в командировки? (Если у вас есть какие-либо ограничения – самое время узнать, чего стоит ожидать, занявшему эту должность.)
- Практикуется ли горизонтальная карьера в компании?
- Сколько длится испытательный срок?
- Перспективы и программы поддержки карьерного роста, есть ли курсы повышения квалификации?
- Приняты ли в компании переработки (оплачиваемые или нет), существует ли система штрафов?

Задавая вопросы, следите за реакцией: если собеседнику не комфортно отвечать, не «давите» на него, но сделайте выводы. Если он принял закрытую позу (сложенные руки и перекрещенные ноги), значит, человек напряжен и недоволен вашими вопросами. Переключитесь на какую-то позитивную тему, например, похвалите компанию или офис, смягчите тон, снимите напряжение шуткой.

И пока он не изменит позу и не расслабится, знайте – что-то не так!

Другими признаками недовольства и ухудшения контакта являются:

изменение позы после неудобного вопроса, отведение в сторону глаз при разговоре, прикрытие рта рукой, невербальные жесты: касание кончика носа, мочки уха или потирание бровей или глаз, если это не является его привычкой; нахмуривание (движение) бровей с

одновременным взглядом вниз; «першение» в горле, покашливание; мгновенное изменение размера зрачков (чаще – сужение); возникновение определенной агрессии в поведении, недовольные

замечания или высказывания в ваш адрес.

В современной ситуации экономического спада положение компании, в которую вас пригласили на собеседование, может быть неустойчивым, но по разным причинам вам об этом не сообщат. Постарайтесь иметь

это в виду и сделайте выводы из контекста переговоров. На собеседовании не доводите собеседника до агрессии своей активностью – в конце концов, это он ведет интервью, так что удовлетворитесь тем объемом информации, который он готов сообщить. Это очень полезное знание – насколько компания готова говорить о себе, настолько она будет склонна к открытости и сотрудничеству с вами, если контракт состоится.

Контрольные вопросы:

2. Какую информацию нужно узнать о компании, прежде чем отправиться на собеседование?
3. Перечислите варианты собеседования
4. Какие вопросы рекомендуется задать потенциальному работодателю при собеседовании?
5. Ответы, на какие вопросы вызвали у вас наибольшее затруднение? Почему?