

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ**

**Учреждение образования  
«Брестский государственный технический университет»  
Кафедра мировой экономики, маркетинга, инвестиций**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**  
**по изучению раздела «Самомаркетинг»**  
**дисциплины**  
**«Маркетинг услуг»**  
**для студентов специальности 1- 26 02 03 «Маркетинг»**  
**дневной и заочной форм обучения**



**БРЕСТ 2010**

УДК 228.24(072)

Методические указания разработаны в соответствии с образовательным стандартом, действующим учебным планом, утвержденным Министерством образования Республики Беларусь для студентов специальности 1- 26 02 03 «Маркетинг» по разделу «Самомаркетинг». Содержат теоретические аспекты самомаркетинга как разновидности маркетинга отдельной личности.

Составитель: Степанюк В.Л., ст. преподаватель

Рецензент: профессор, д.э.н., заведующий кафедрой управления Люблинского политехнического института В. Ситко

## ВВЕДЕНИЕ

В промышленной компании, занимающейся разработкой, изготовлением, сбытом и послепродажным обслуживанием товара, отдельные функции маркетинга рассредоточены между службами и специалистами. Но, выходя на рынок труда, каждый человек обязан, как правило, выполнять все эти функции самостоятельно. Овладение методами самомаркетинга – необходимое условие карьеры каждого соискателя.

Почти все люди, по меньшей мере, хоть один раз в жизни сталкиваются с необходимостью предстать перед работодателем, а это значит, что знания о самомаркетинге являются наиболее востребованными в жизни любого человека.

**Самомаркетинг** – это организация рекламы самого себя на рынке труда с целью выгодной продажи своих знаний, умений, навыков.

Большинство компаний специализируется на комплексном подходе при принятии на работу, сущность которого заключается в прохождении соискателем цепочки следующих этапов: подача резюме (или CV) – общение в ходе собеседования – «анализ кандидатуры».

Невозможно создать первое впечатление во второй раз. Поэтому у соискателя есть один шанс преуспеть с помощью резюме в тот момент, когда его читают впервые. Можно рассчитывать, что наниматель уделит несколько минут (точнее, как показали результаты специального исследования, в среднем 30 секунд), изучая резюме перед решением, рассматривать его дальше или отложить в резерв. Удачное резюме может стать поводом для интервью, т.е. личной встречи с работодателем или его представителем, но еще не гарантирует получение работы.

Цель соискателя – добиться, чтобы читающий специалист захотел встретиться с ним лично. Если внимание привлечь не удалось – значит, резюме не сработало.

Кстати, резюме необходимо не только при поиске работы – это еще и хороший способ представить себя в любом качестве западному (особенно североамериканскому) партнеру. Резюме предоставляют кандидаты на стипендии, гранты, программы подготовки специалистов и т.п. Имея хорошо составленное резюме, соискатель намного легче добьется своей цели.

Само по себе резюме, даже самое хорошее, никому работы не дает. Но оно дает претенденту на должность или позицию шанс выделиться в потоке информации, попадающей в компанию или в кадровое агентство. Хорошо составленное резюме увеличивает шансы заинтересовать работодателя своей кандидатурой и получить приглашение на личное собеседование.

*Собеседование является основополагающей частью самомаркетинга, важным этапом при устройстве на работу.* Практика поиска и подбора кадров показывает, что в ряде случаев, даже самые успешные кандидаты в ходе интервью с работодателем не всегда умело презентуют себя. Каким бы успешным и продвинутым профессионалом человек ни был, он должен отвести некоторое время на подготовку к собеседованию, так как это его конкурентное преимущество.

Перед работодателем, принимающим на работу новых сотрудников, возникает непростая задача – выбрать из потока предложений максимально подходящих претендентов. При этом необходимо учитывать не только профессиональные знания и навыки потенциального кандидата, но также и его психологические и личностные качества. Если их не

принять во внимание, это впоследствии может привести к финансовым и иным потерям компании, проблемам при планировании карьеры и т. д.

Итак, если все указанные в резюме данные, вроде квалификации и опыта работы, подходят, но необходимо заполнить некоторые пробелы в общей картине впечатлений о соискателе, получить более детальную информацию о способностях и характере, *HR-менеджер может прибегнуть к тестированию.*

К такому испытанию надо обязательно быть готовым любому, кто ищет работу на современном рынке труда. В настоящее время все больше компаний при выборе будущего сотрудника желают заранее выяснить, обладает ли соискатель всеми необходимыми навыками для данной должности и, что не менее важно, теми личными качествами, которые позволят ему влиться в уже сложившийся коллектив. Знания придется доказывать соискателю путем прохождения *квалификационного тестирования*, а способность ужиться в коллективе компании – ответив на вопросы *психологического теста*.

В современном мире идет постоянная конкурентная борьба за лучшее рабочее место. Задача любого ищущего работу – оказаться победителем.

Программа раздела «Самомаркетинг» курса «Маркетинг услуг» предназначена для студентов специальности «Маркетинг» дневной и заочной форм обучения.

Целью изучения раздела «Самомаркетинг» дисциплины «Маркетинг услуг» является изучение сущности самомаркетинга – как продвижения самого себя на рынке труда с целью выгодной продажи своих знаний, умений, навыков.

Изучив данный раздел, студент должен знать:

- основную структуру резюме;
- подробное содержание каждого из пяти разделов резюме;
- рекомендации по созданию грамотного резюме;
- способы подачи резюме;
- различия между резюме и CV;
- профессиональный жаргон рекрутеров;
- алгоритм самооценки;
- советы по созданию внешнего вида соискателю;
- рекомендации по использованию мимики, жестов и речевого этикета соискателю;
- технологию общения в ходе собеседования;
- самые распространенные вопросы собеседования;
- сущность и содержание многоуровневого собеседования;
- сущность и содержание квалификационного тестирования;
- сущность и содержание психологического тестирования;
- основной «пакет» документов для собеседования;
- типичные причины отказа при приеме на работу;
- самомаркетинг после устройства на работу.

Задачей раздела «Самомаркетинг» курса «Маркетинг услуг» является формирование практических навыков в продвижении самого себя на рынке труда.

# ТЕМА 1 «РЕЗЮМЕ – ВИЗИТНАЯ КАРТОЧКА СОИСКАТЕЛЯ НА ВАКАНТНУЮ ДОЛЖНОСТЬ»

## План

1. Сущность и содержание резюме .....	5
2. Принципы создания резюме .....	6
3. Характеристика первого раздела резюме .....	6
4. Характеристика второго раздела резюме .....	7
5. Характеристика третьего раздела резюме .....	8
6. Характеристика четвертого раздела резюме .....	10
7. Характеристика пятого раздела резюме .....	12
8. Рекомендации соискателю для создания грамотного резюме .....	14
9. Способы подачи резюме .....	16
10. Случаи частичного искажения информации в резюме .....	17
11. Разница между резюме и CV .....	19
12. Профессиональный жаргон рекрутеров .....	19

## 1. СУЩНОСТЬ И СОДЕРЖАНИЕ РЕЗЮМЕ

Как бы люди ни искали работу – через знакомых, по газетам или пользуясь Интернетом, настанет момент, когда каждого из них попросят показать (или прислать) свое резюме.

Что же такое резюме? Рассмотрим некоторые из определений, данные различными авторами.

- **Резюме** – это инструмент самомаркетинга, своего рода развернутая визитная карточка или рекламный проспект, аттестующий соискателя как именно того специалиста, который требуется на вакантную должность (см. Приложение 1).

- **Резюме** – это краткое изложение сведений об основных анкетных данных и профессиональных навыках претендента на получение работы.

- **Резюме** – краткая форма изложения основных личных и профессиональных данных.

Исходя из этих определений, можно сказать, что, во-первых, резюме поможет соискателю правильно спозиционировать свою рабочую единицу на рынке труда, во-вторых, это самый первый, а потому – самый главный документ для работодателя при рассмотрении кандидатуры.

Если около десятка лет назад мало кто понимал, что это такое и чем отличается от банальной анкеты, то сейчас для всех очевидно, что без грамотно составленного резюме поиск работы мало результативен. Раньше в основном спрашивали, можно ли писать резюме от руки, какие и в какой последовательности там должны быть разделы, теперь все больше интересует, что собственно в этих разделах должно быть, как найти меру между традиционным изложением и оригинальностью стиля.

Существует много мнений по поводу того, как правильно составлять резюме.

На Западе выпущено большое количество руководств и пособий, посвященных созданию эффективного резюме. Немало полезной информации можно отыскать и в Интернете: отдельные страницы с полезными советами, объемные руководства, посвященные исключительно этой проблеме, а также многочисленные примеры и бесплатное программное обеспечение для создания содержательного и привлекательного по внешнему виду документа.

Единого шаблона в написании резюме не существует, как, в принципе, не существует "правильной" и "неправильной" биографии.

Автор методички постаралась обобщить отечественный и международный опыт и предлагает Вашему вниманию информацию о структуре и способах подачи резюме, которые будут вполне уместны в нашем государстве.

Так как резюме – одно из самых эффективных средств поиска работы, то поэтому при его подготовке, видимо, надо исходить из того, что хотят увидеть в нем потенциальные наниматели или консультанты по персоналу.

Основную структуру резюме обычно составляют следующие разделы.

1. Личные данные.
2. Цель поиска работы.
3. Образование основное. Образование дополнительное.
4. Опыт работы.
5. Дополнительная информация.

## 2. ПРИНЦИПЫ СОЗДАНИЯ РЕЗЮМЕ

Чтобы повысить шансы на успех, при подготовке резюме необходимо придерживаться следующих **основных принципов**:

- **Информативность.** Информацию для резюме следует тщательно отбирать и включать описание именно тех аспектов, которые значимы для позиции или должности, на которую претендует соискатель.

- **Достоверность.** Включая те или иные сведения о себе, соискатель должен позаботиться о том, чтобы при необходимости смог подтвердить их документально или соответствующими примерами.

- **Точность.** Все, что изложено в резюме, должно соответствовать заявленной должности и требованиям к данной вакансии.

- **Лаконичность.** Резюме занимает одну страницу. Даже если соискатель занимает высокую должность и круг его обязанностей широк, а профессиональный путь долг, все равно, все это можно уместить на одной странице, в крайнем случае – двух. Хорошее резюме – как анонс интересной книги или спектакля, поэтому главное – заинтересовать, все остальное можно изложить при личной встрече.

- **Структурированность.** Когда резюме написано сплошным текстом, без акцентов и выделений, его очень трудно читать, и пока сотрудник по персоналу пытается найти основные моменты, он начинает испытывать сомнение, может ли человек, составивший такое резюме, выделять главное в работе, последовательно и логично излагать мысли.

- **Дизайн.** Это не значит, что там должно быть много рамок и символов. Как раз наоборот, лучше всего, если их не будет. Проходя через факс, все это смазывается и затрудняет чтение. Лучше «играть» со шрифтом – выделяя должности, основные места работы и профессиональные навыки. Резюме должно быть таким, чтобы его можно было читать, не напрягаясь.

Остановимся более подробно на основных разделах резюме.

## 3. ХАРАКТЕРИСТИКА ПЕРВОГО РАЗДЕЛА РЕЗЮМЕ

Итак, резюме начинается с раздела «**Личные данные**». Здесь указывается следующая информация:

- **фамилия, имя, отчество** – прописными буквами, используя жирный шрифт;

- **возраст (или год рождения).** Это, скорее, принято, а не обязательно, при прочих равных условиях преимущества в получении работы есть у людей в возрасте от 25 до 45 лет. Дату и, тем более, место рождения указывать не стоит;

- *семейное положение* можно указать, но не обязательно. Хотя для женщин эта информация может оказаться важной. Не секрет, что многие работодатели неохотно принимают на работу женщин с маленькими детьми. Отсутствие сведений о детях воспринимается как возможное намеренное умалчивание и вызывает иногда настороженность. Поэтому для женщин вполне допустима даже такая, например, запись: *“Семейное положение: замужем, сыну 6 лет, есть бабушка, больничные листы по уходу за ребенком не требуются”*;

- *контактная информация* (адрес, телефон, электронная почта). Лучше всего указать постоянный и временный адрес (включая почтовый индекс), хотя бы один телефонный номер (включая код города) и время, когда можно связаться с отправителем резюме. Также отметить, какой из телефонных номеров домашний, а какой – служебный. В идеале, по номеру указанного телефона отвечать надо лично соискателю. Если за него будут отвечать знакомые-родственники-сослуживцы, то этого не стоит афишировать в резюме, но заранее их надо предупредить об этом и посоветовать использовать в качестве ответа стандартную фразу: *«Иван Ивановича сейчас нет, что ему передать?»*.

#### Образец раздела «Личные данные»

##### Зайцева Ирина Петровна

- возраст: 36 лет
- семейное положение: замужем, наличие детей – нет
- адрес проживания: г. Брест, ул. Соколова д. 23, кв. 109
- контактные телефоны: (0162) 55-88-99 дом. (0162) 47-55-98 раб., моб. 8-029-222-22-22
- e-mail: zaip@tut.by

Кроме всего этого, необходимо помнить, что гражданство имеет смысл указывать в том случае, если соискатель – гражданин другого государства, пол – если это непонятно из формулировки его имени. Национальность и сведения о родителях можно вообще опустить.

#### 4. ХАРАКТЕРИСТИКА ВТОРОГО РАЗДЕЛА РЕЗЮМЕ

*Раздел «Цель поиска работы» (цель подачи резюме)* – это краткое (не более 6 строк, а лучше 2-3) описание того, зачем соискатель обращается в данную организацию, на получение какой работы (должности) он претендует и почему.

*Раздел «Цель подачи резюме»* (причем, два последних слова названия данного раздела, опускаются) не является обязательным, но желательным.

В последнее время многие работодатели высказываются за обязательное указание в резюме *цели*, которую ставит перед собой претендент на получение работы. По их мнению, по формулировке цели можно судить о грамотности специалиста, а в случае ее отсутствия – говорить о невысоком профессионализме. Кроме того, указание цели позволяет работодателю быстро определить, соответствует ли специализация автора резюме потребности организации, поэтому у резюме с указанием цели гораздо больше шансов быть рассмотренным.

Варианты *формулировок цели* могут быть следующими:

- *название должности, на которую человек претендует*, в этом случае желательно, чтобы формулировка в точности совпадала с требованием работодателя. Например, *«Цель – реализация профессиональных знаний и организаторских способностей на должности начальника сборочного цеха»* или *«Цель – получение должности заместителя»*.

теля начальника отдела продаж в торговой компании». Отдаленная фраза вроде «ищу интересную работу» может только отпугнуть потенциального работодателя;

- название конкурсной вакансии или позиции, уровень должности, если не удастся четко сформулировать цель. Это сэкономит время соискателю и потенциальным работодателям. Например, "Участие в конкурсе на должность маркетингового аналитика, объявленном в компании А..." или "Претендую на управленческие должности в сфере оптовых продаж бытовой техники".

Каждый соискатель должен помнить о том, что:

- при указании цели не следует называть несколько различающихся между собой вариантов возможной работы. Например: "Цель – получение работы оператора машинного доения, ведущего собаководом, дизайнера по шторам" создает впечатление низкого уровня квалификации претендента или отсутствия у него необходимой целенаправленности. Универсальный специалист всегда может назвать две-три должности, но смежные между собой. Например: "Цель – соискание должности бухгалтера, бухгалтера-кассира" или "Цель – соискание должности специалиста по PR, копирайтера";

- формулировка цели должна быть краткой, четкой и емкой.

Например: "Цель – хочу найти наилучшее применение своих знаний и опыта, получить перспективную, интересную, стабильно и высокооплачиваемую работу в крупной отечественной компании, с целью увеличения благосостояния, развития и роста фирмы, а также своего профессионального роста, где я смогу реализовать свой творческий потенциал, получить моральное и материальное удовлетворение. Хочу иметь возможность развиваться как специалист и творческая личность в организации"... – это тайное желание каждого гражданина, и поэтому такая цель не только не оригинальна, но и громоздка. К тому же такая формулировка цели сильно сужает поле деятельности для консультантов по персоналу, а прямых работодателей может смутить и заставит задуматься о том, соответствует ли его компания требованиям соискателя.

Если у соискателя в самом деле несколько специальностей и/или настолько велик опыт, что он может претендовать на существенно различные вакансии, в этом случае лучше составить разные варианты резюме с расстановкой акцентов на специфике деятельности.

Образец раздела «Личные данные»

*«Цель – получение (соискание) должности начальника отдела продаж в торговой компании X»*

При описании цели следует помнить, что все последующие разделы резюме должны быть обоснованием того, что человек действительно достойный и перспективный претендент на ту вакансию, которую указал работодатель или рекрутинговое агентство.

## 5. ХАРАКТЕРИСТИКА ТРЕТЬЕГО РАЗДЕЛА РЕЗЮМЕ

При написании текста раздела «Образование» соискателю нужно воспользоваться следующими рекомендациями:

1. Раздел "Образование" имеет смысл разместить сразу после описания цели в том случае, если соискатель недавно закончил учиться, и у него нет опыта работы, либо он небольшой. В этом случае этот раздел излагается достаточно подробно и на нем делается особый акцент. Но не надо заниматься перечислением всех курсов, которые закончены, если они напрямую не связаны с работой, которую соискатель желает получить.



Не следует писать и о всякого рода общественной работе, которую он выполнял во время обучения.

Кроме даты начала и окончания учёбы, названия учебного заведения, факультета, специальности и квалификации желательно указать тему дипломной работы (если она имеет непосредственное отношение к работе, которую хотят получить). Если у соискателя диплом с отличием, то обязательно указать это.

2. Чем больше прошло времени после окончания учебного заведения, тем меньше места этот раздел должен занимать в резюме. А если у соискателя большой опыт работы или высокая квалификация, то сведения об образовании следует поместить после раздела "Опыт работы".

3. При указании полученного образования все должно быть целенаправленно расписано. Во-первых, указывать только те учебные заведения, в которых соискатель получил образование, имеющее отношение к вакантной должности. Во-вторых, правильно преподнести эту информацию. Например, *если соискатель претендует на должность юриста и обучался на специальности «хозяйственное право» в К-ском университете экономики и управления, то не стоит нагружать резюме лишней информацией.*

4. В разделе "Образование" не обязательно придерживаться прямого или обратного хронологического порядка. На первое место следует поставить то образование, которое является основным или больше всего соответствует указанной соискателем цели.

5. Образование указывается с датами, в обратном порядке, например, *сначала – кандидат наук с 1991 г., потом – аспирантура в 1986-90 гг., потом – вуз (и название факультета) в 1981-86 гг.* Не помешает указать и название кафедры, если институтская (университетская) специализация соприкасалась, хотя бы частично, с интересующей соискателя должностью. Среднюю школу указывать не нужно, если это не языковая спецшкола. А вот указать, например, техникум, необходимо, даже если после техникума закончен вуз, отметить также диплом с отличием, если таковой имеется.

6. Итоговая информация об образовании должна быть изложена следующим образом: даты начала, завершения времени обучения, название и местоположение учебных заведений, факультет, полученная специальность и степень.

7. Соискатель также должен упомянуть и о дополнительном образовании, если оно связано с вакансией. Под дополнительным образованием понимаются различные курсы (в том числе курсы повышения квалификации), стажировки, сертификации по специальности, семинары, тренинги и т.п.

#### *Образец раздела «Образование»*

15.09.1990 – 28.06.1995 г. – **Высший Институт Управления**, г. Москва  
**Факультет:** экономический  
**Специальность:** экономист

#### *Образец раздела «Дополнительное образование»*

01.02. – 30.06.2001 г. – Курсы английского языка, г. Минск  
23-26.09.2002 г. – Курс обучения от Международной финансовой корпорации на тему «Управление затратами на предприятии», г. Витебск  
21-23.02.2003 г. – Курс обучения от Международной финансовой корпорации на тему «Бизнес-планирование», г. Минск  
05-09.10.2004 г. – Тренинг "Навыки эффективных продаж", г. Минск  
30.03.- 13.04.2007 г. – Курсы повышения квалификации.

Если же соискателю дорого окончание курсов, например, макраме, то включить эту информацию, если это целесообразно, можно в последнюю часть резюме – раздел «Дополнительная информация», но никак не в раздел «Образование».

## 6. ХАРАКТЕРИСТИКА ЧЕТВЕРТОГО РАЗДЕЛА РЕЗЮМЕ

Описание опыта работы – важнейшая часть резюме. Работодатели в большинстве случаев склонны рассматривать претендента прежде всего с точки зрения того, носителем именно какого конкретного производственного опыта он является.

Раздел **«Опыт работы»** предоставляет широкие возможности показать работодателю или кадровому агентству, что называется, «товар лицом». Для того, чтобы грамотно эти возможности раскрыть, нужно воспользоваться следующими советами:

1. Сосредоточить внимание получателя информации только на тех занимаемых ранее должностях, которые позволили получить необходимые опыт и навыки работы в выбранной сфере.

2. Указывая занимаемую должность и годы работы, рекомендуется также раскрыть и круг исполняемых обязанностей на каждом их предыдущих мест работы, а также достижения (и поощрения, если таковые имеются). Причем, указываются обязанности, конкретно связанные с занимаемой должностью. Например, *украшение офиса шариками можно указать в резюме секретаря, но никак не менеджера по работе с клиентами.*

3. Особое внимание в этом разделе необходимо уделить грамотной и точной формулировке должностных обязанностей. Именно по тому, насколько грамотно они сформулированы, и будет складываться первое впечатление о соискателе как о профессионале. Сравним, например, круг обязанностей, описанных разными людьми, претендующими на одну и ту же вакансию – вакансию финансового директора:

- *«На меня были возложены исполнительные функции планирования и согласования вопросов финансирования, контроль за деятельностью финансовых служб, анализ хозяйственной деятельности, расчет эффективности вложений»;*

- *«Управление и перераспределение ресурсов компании, организация работы финансовой службы, анализ финансовой деятельности, финансовое бизнес-планирование, взаимодействие с финансовыми институтами, финансовое управление проектами и расчет эффективности инвестиций».*

Второй вариант является лучшим.

4. Постараться не путать обязанности с рабочими операциями, которые соискатель выполнял, например, *«отправка факсов клиентам и партнерам»* – это операция, а не обязанность. Описывая опыт, навыки и достижения, нужно использовать термины соответствующей профессии.

5. Помнить о том, что описывая опыт работы, нужно специально выделять те функциональные обязанности, достижения, результаты, которые соответствуют цели, сформулированной в начале резюме. Чем дальше в прошлое уходит описание опыта, тем более краткими могут быть записи.

6. Стоит указать все, что имеет отношение к желаемой работе, а остальное – в том случае, если это улучшит изложенные выше показатели. Но лучше, все-таки, не увлекаться – если достоинств соискателя слишком много, потенциальный работодатель может испугаться, что у него не хватит денег на такого ценного сотрудника.

7. Работа указывается в обратном порядке: сначала настоящее или последнее место работы, потом предыдущее и т.д. Следует написать время (сроки), место, должность и перечислить служебные обязанности – по возможности полно.

8. Если мест работы слишком много, надо ограничиться наиболее значимыми из них, перечислив не более 5 мест работы за последние 5-10 лет, а остальную информацию дать одной обобщенной записью, например: *“1980-1999 гг. – Работа на промышленных предприятиях в должности бухгалтера”*.

9. Если время работы соискателя в какой-либо организации 1-2 года, то лучше указать более точно начало и окончание работы (число, месяц и год).

10. Не стоит сообщать о тех местах работы, где соискатель задерживался недолго. Многие претенденты на должность стараются, чтобы резюме точно соответствовало записям в их трудовой книжке. Этого делать не стоит – ведь ни для кого не секрет, что реальная трудовая деятельность сегодня может иметь мало общего с записями в трудовой книжке, а кадровых специалистов и работодателей интересует прежде всего настоящий, а не формальный опыт работы.

11. В описании настоящей работы использовать глаголы в настоящем времени, например: *работаю, проектирую, отвечаю и т.д.* Соответственно, при описании предыдущих мест работы употреблять глаголы в прошедшем времени, например: *экономил, увеличил, сократил, освоил, внедрил, разработал, подготовил и т.п.*

12. Помните о том, что главная ошибка раздела «Опыт работы» – это «сухая» выписка из трудовой книжки. Из нее не видно, какие опыт, навыки и т.д. могут пригодиться на новой должности. Не стоит подробно расписывать в этом разделе тот факт, что, будучи студентом, соискатель, например, *работал дежурным пультом охраны или похоронным агентом*. Эти нюансы биографии лучше поведать в личной беседе, да и то лишь в том случае, если того потребует ситуация.

13. В этом разделе предусмотрено наличие такого пункта, как *«Профессиональные навыки»*. Данный пункт подразумевает перечень тех знаний и умений, которые претендент на должность приобрел в ходе своей профессиональной деятельности (см. Приложение 4). Его стоит выделить даже отдельно, если он, меняя работу, не менял основную сферу деятельности. Например:

- ООО *“Солнышко”* (туристическая компания). Должность: *системный администратор*;

- ООО *“Ветерок”* (производство металлоконструкций и алюминиевых профилей). Должность: *системный администратор*.

14. Не стоит соискателю хвалить себя, нужно указывать только факты. Работодатель сам должен сделать выводы.

15. Указывать в резюме мотивы увольнения с прежних мест работы не принято. Хотя во многих случаях это облегчает понимание того, как складывалась карьера претендента.

16. Особая история с теми, у кого опыта работы нет, его может не быть вообще или по данной специальности. Но даже, если соискатель нигде не работал, нужно попробовать вспомнить опыт временных работ, подработок, производственных и дипломных практик. Как правило, что-то можно всегда раскопать в своей жизни, чтобы суметь это преподнести на уровне резюме.

17. Если претендент студент или только что закончил учебное заведение, не надо стесняться указывать даже непродолжительный профессиональный опыт (например, *2-3 месяца работы или производственную практику*), пусть даже не отраженный в трудовой книжке. Выпускник, который уже работал по специальности некоторое время, имеет преимущества по сравнению с другими выпускниками, имеющими, возможно,

лучшие оценки, но не имеющими производственного опыта. Только так они смогут вырваться из замкнутого круга, когда для того, чтобы устроиться на работу, необходим опыт, а чтобы этот опыт получить, надо сначала устроиться на работу.

*Образец раздела «Опыт работы»*

07.2001 – 08.2009 гг.	<p><b>ООО "Элит" (г. Минск)</b>  <b>Профиль организации:</b> Мебельный салон «ЭлитМебель»  <b>Должность:</b> заведующая мебельной секцией (штат предприятия 56 чел.)  <b>Обязанности:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- заключение договоров с поставщиками мебели;</li> <li>- ведение складского учета в салоне;</li> <li>- организация торговли в салоне;</li> <li>- техническая организация работы магазина (сборка мебели, подгонка, реставрация, замена брака).</li> </ul> <p><b>Достижения:</b> победитель национального конкурса «Менеджер года» (2008 г.)  <b>Профессиональные навыки:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• контроль за деятельностью старших кассиров;</li> <li>• работа с наличностью, с документацией, кассовым оборудованием;</li> <li>• оприходование торговой выручки;</li> <li>• проведение и отражение всех кассовых операций;</li> <li>• ведение кассовой книги магазина;</li> <li>• осуществление расчетов с сотрудниками фирмы (зарплата, командировки);</li> <li>• осуществление расчетов с организациями;</li> <li>• проведение расчетов с отдельными лицами;</li> <li>• контроль за кредиторами, дебиторами, анализ затрат предприятия;</li> <li>• ведение участка затрат;</li> <li>• проведение возвратов по товарам от поставщиков;</li> <li>• внутренние бухгалтерские проводки;</li> <li>• ручное одобрение счетов-фактур, выставленных поставщиком на оплату;</li> <li>• контроль возвратов всех одобренных счетов-фактур из Отдела Закупок;</li> <li>• контроль возвратов всех запросов из приемок магазинов.</li> </ul>
09.1995 – 06.2001 гг.	<p><b>ООО "Евромебель", (г. Могилев)</b>  <b>Профиль организации:</b> оптовая торговля мебелью  <b>Должность:</b> старший менеджер отдела продаж (штат предприятия 72 чел.)  <b>Обязанности:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- контакты с розничными торговыми предприятиями;</li> <li>- составление договоров, контроль за расчетами;</li> <li>- координация деятельности региональных представительств.</li> </ul>

### 7. ХАРАКТЕРИСТИКА ПЯТОГО РАЗДЕЛА РЕЗЮМЕ

Рассмотрев обязательные разделы резюме, можно сказать, что каждому из соискателей есть что добавить к основному содержанию. Это и размещается в разделе **«Дополнительные сведения»** или **«Дополнительная информация»**. В качестве такой дополнительной информации, которая может позитивно заинтересовать работодателя или рекрутинговое агентство, может быть, например, *владение иностранными языками и*

компьютером, наличие водительских прав, специальных навыков, интересов и увлечений, членство в профессиональных организациях, владение машинописью, стенографией, знание делопроизводства и т.д. Остановимся на некоторых моментах этого раздела более подробно.

- **Знание языков.** Соискатель должен указать иностранные языки и возможность их использования в категориях "профессионально", "свободно", "технический", "свободное чтение и перевод". Не нужно указывать те иностранные языки, в которых у претендента только "базовые знания" или он может на них "читать и переводить со словарем".

- **Работа с компьютером.** Данный пункт содержит сведения о навыках работы на ПК (пользователь, опытный пользователь, программист), а также программах, средах, языках, базах данных, с которыми соискатель работает. Нет необходимости перечислять все программное обеспечение, которое он когда-либо запускал, достаточно указать уровень в категориях "профессионал ... пользователь" и основные программы, которыми он действительно владеет.

- **Специальные навыки.** В этом пункте соискатель должен указать другие навыки, интересы, умения и опыт, необходимые в работе. Например, здесь можно указать о навыках и скорости набора текстов или о наличии водительских прав и опыта вождения и т.д.

- **Личные качества.** Готовность к работе с ненормированным рабочим днем и командировками, наличие деловых связей и т.п. – вот, что может быть указано в этом пункте.

- **Интересы и увлечения.** Зарубежные консультанты советуют упоминать только те занятия, которые прямо или косвенно связаны с будущей работой, поскольку часто не относящаяся к делу информация может послужить основанием для преждевременного отрицательного решения, однако отечественные специалисты по персоналу считают, что этот пункт может быть хорошей темой для начала беседы со стороны нанимателя. Считается, что работодателя, помимо опыта, интересует хобби, увлечения, чтобы понять, какой человек соискатель.

Однако здесь следует соблюдать определенную осторожность, так как чересчур живое описание многочисленных увлечений, к тому же отнимающих массу времени, позволит предположить, что работа для соискателя на втором месте (исключением могут быть те, которые тесно связаны с желаемой работой). Благоклонно будут приняты только те увлечения, которые поддерживают человека в хорошем рабочем состоянии, позволяют набраться сил для новых трудовых побед, например, *занятия спортом*.

- **Лицензии и сертификаты.** В этом пункте надо перечислить лицензии или удостоверения, которые имеет соискатель, которые будут полезными в работе, подыскиваемой им, указав даты получения каждой лицензии или свидетельства.

- **Рекомендации.** По идее, все, о чем соискатель рассказывает в своем резюме, нуждается в документальном подтверждении, это и дипломы, и записи в трудовой книжке, и т.д. Кроме этого, отдельные люди, которые встречались на его трудовом пути (начальники, коллеги, партнеры, клиенты), могут пролить свет на особенности его натуры, а также подтвердить и уточнить информацию, изложенную в резюме. Список таких людей обычно приводится в этом пункте (Фамилия имя, должность в настоящее время, координаты). Сейчас все более популярен сокращенный вариант – "рекомендации предоставляю по запросу", мол, нехорошо упоминать имена благородных людей без особой надобности. Но если у соискателя есть в запасе одна-две действительно звучные фамилии или названия представляемых ими компаний, то стоит их указать, это привлечет внима-

ние к данному резюме. Но, прежде чем давать ссылки на конкретных персон, надо предварительно поставить их в известность, а то может оказаться, что они уже где-то потерялись, забыли о данном соискателе или помнят, но совсем с другой стороны.

• *Изобретения, собственные разработки, публикации*, особенно в специализированных изданиях, это также необходимо указать.

#### Образец раздела «Дополнительные сведения»

- Английский язык: свободно общаюсь на бытовые темы.
- Опытный пользователь ПК (WinWord, Excel, MS-Office).
- Знание оргтехники (мини-АТС, ксерокс, факс, принтер, сканер).
- Водительские права категории В, опыт вождения 12 лет.
- Наличие деловых связей.
- Серия из 5-ти статей по теме «А...» (2006-2009 гг.) в специализированном журнале «Продажи», серия из 6-ти статей по теме «В...» – «Кадровая служба» (2006-2009 гг.)
- Рекомендации предоставляю по запросу.

Очень спорным вопросом этого раздела является пункт «*Психологическая самооценка*». Здесь, наверное, надо учитывать социокультурные различия работодателей. Самооценки типа *"интеллектуал, креативный, самомотивирован, ориентирован на группу, много и усердно работаю"* нравятся иностранцам, однако в нашем государстве они выглядят шаблонно и не всегда уместны, поскольку воспринимаются как необоснованное бахвальство, особенно если перечисляются иногда психологически несовместимые качества.

### 8. РЕКОМЕНДАЦИИ СОИСКАТЕЛЮ ДЛЯ СОЗДАНИЯ ГРАМОТНОГО РЕЗЮМЕ

Если человек ощутил, что перерос или в скором времени перерастет свою должность и заслуживает большего, то у него есть два основных варианта дальнейших действий: найти способ повысить свой статус и оплату труда в той компании, где он работает сейчас, либо заняться поиском нового места. Продолжим разговор на тему того, как грамотно создать резюме при поиске новой работы.

Каждый человек, кому еще хоть раз в жизни придется искать или менять место работы, должен быть осведомлен об общих важных нюансах создания резюме:

1. Нет смысла писать в заголовке слово "Резюме".
2. Если соискатель точно знает, кто будет читать его резюме, то в левом верхнем углу можно написать: «*Вниманиею г-на (г-жи) N*» или: «*Вниманиею руководителя отдела по работе с персоналом*» – это элегантно, вежливо и всегда впечатляет.
3. Указывать желаемое местоположение работы целесообразно, если это важно для соискателя.
4. Хотя соискатель и объективно оценивает свои собственные возможности, но описывать в резюме недостатки не стоит. Лучше о них вспомнить в ходе собеседования и только в том случае, если об этом спросят.
5. При написании резюме не использовать в тексте личное местоимение "Я".
6. Не использовать в резюме сокращений, которые могут быть понятны не всем. Названия организаций, учебных заведений и т.п. надо писать полностью. Допускаются сокращения типа АО, ООО, ЗАО, ОТК, ЧП, СМУ, ПМК и т.д.
7. Многие соискатели, не знающие, как грамотно составить резюме, часто делают характерную ошибку. Они навязывают работодателю свою «обучаемость» и открытость

новому, это указывать не стоит, так как в контексте поиска работы такое резюме будет означать следующее: «На данном этапе я вообще пока ничего не умею».

8. Резюме не должно содержать второстепенных сведений и таких подробностей, как: рост, вес, здоровье, знак зодиака, социальное происхождение, вероисповедание, политические взгляды, гражданство, национальность.

9. В резюме не надо указывать причины ухода с прежних мест работы.

10. Указание уровня зарплаты в резюме желательно в ситуациях, когда:

- резюме – реакция на определенную вакансию, в которой была указана зарплата;
- существует вероятность предложения низкооплачиваемой работы;
- возникает необходимость ограждения от нежелательных предложений;
- есть уверенность в конкурентоспособности на рынке труда, т.е. уверенность в том, что обязательно найдется работа с такой зарплатой;
- резюме отправляется в кадровое агентство.

А вот в резюме, poslanном непосредственно работодателю, о деньгах лучше не писать. Лучше обговорить этот вопрос с самим нанимателем (вполне уместно спросить о предполагаемом заработке в первом же телефонном разговоре).

11. Составлять резюме стоит на том языке, который является наиболее употребимым в том месте, куда его кандидат отправляет.

12. В тексте необходимо использовать краткие фразы и не увлекаться длинными словосочетаниями. Употребляя при необходимости специфические технические термины, позаботиться, чтобы они были понятны неспециалистам.

13. При написании текста всего резюме пользоваться рекомендациями, изложенными в таблице 1.

Таблица 1

<b>Не следует писать:</b>	<b>Пишите:</b>
<b>1. Используйте конкретность в выборе формулировок:</b>	
<p>“...занимался обучением...”</p> <p>“...помогал уменьшить ошибки...”</p> <p>“...быстро усваиваю новые знания...”</p>	<p>“...обучил двух новых служащих...”</p> <p>“...сократил ошибки на 15%, чем сэкономил фирме 50000 \$...”</p> <p>“...освоил новые процедуры в рекордно короткий срок – за две недели...”</p>
<b>2. Не будьте многословны и избегайте пассивных форм:</b>	
<p>“...отвечал за выполнение...”</p> <p>“...находил применение следующим возможностям...”</p> <p>“...нес ответственность за ...”</p>	<p>“...выполнил...”</p> <p>“...эффективно использовал...”</p> <p>“...отвечал за...”</p>
<b>Предпочитайте позитивную информацию негативной:</b>	
<p>“...улаживал жалобы на...”</p> <p>“...препятствовал снижению доли продаж...”</p> <p>“...перешел с должности...”</p>	<p>“...помогал клиентам в...”</p> <p>“...повысил потенциал продукта на рынке...”</p> <p>“...продвинулся на должность...”</p>
<b>Концентрируйте внимание на своих достижениях:</b>	
<p>“...проработал там три года...”</p> <p>“...выполнял дополнительную работу...”</p>	<p>“...получил повышение в должности и два повышения оплаты...”</p> <p>“...всегда выполнял работу в срок...”</p>

14. В конце указать дату составления резюме. Приписка типа *"Интим не предлагать"* в конце резюме – лишь снижает впечатление от кандидата.

15. Использовать такие широко распространенные шрифты, как Times New Roman или Arial (размер – 12-14-й кегль), выделив названия разделов жирным шрифтом. Использовать с обеих сторон резюме поля 2,5 см, а также достаточное расстояние между строками и разделами.

16. Если текст резюме размещен не на одной, а двух страницах, то вторая (кроме первой) должна быть пронумерована и вверху указаны фамилия, имя, отчество.

17. Проверить, не содержит ли резюме орфографических, стилистических, пунктуационных и грамматических ошибок (см. Приложения 2-3), попросить кого-нибудь, кто хорошо владеет языком, на котором написано резюме, проверить его.

18. Печатать резюме необходимо на качественной плотной бумаге белого, выбеленного или светло-серого цвета на лазерном или струйном принтере только на одной стороне листа. Помнить, что резюме может пройти через несколько человек пока попадет в руки менеджера отдела кадров, принимающего решения о приглашении кандидата на собеседование.

19. Прилагать фотографию к резюме рекомендуется только в тех случаях, когда:

- это специально оговорено, например, для работы желательна привлекательная внешность;
- соискатель либо отправляет резюме по почте, либо сам лично передает ее в отдел персонала предприятия или в рекрутинговую компанию.

В каждом из этих случаев соискателю следует подобрать такую фотографию, на которой он хорошо выглядит, аккуратно причесан и строго одет. Помнить о том, что качество передачи изображения отправленного резюме с фотографией по факсу, ничего не оставит от привлекательности кандидата.

20. Для каждого конкретного конкурса на позицию, которая заинтересовала соискателя, лучше всего создавать отдельное адаптированное резюме.

21. Не высылать вместе с резюме в качестве приложения копию диплома с оценками.

22. Резюме, отправленное непосредственно работодателю, можно дополнить сопроводительным письмом, заранее тщательно проверив, нет ли разногласий в текстах такого письма и резюме. В сопроводительном письме отразить ту информацию, которая бы представила интерес работодателю о соискателе, но по каким-то причинам, не вошла в резюме, например, *минимальный уровень зарплаты и другие условия*.

23. Ни в коем случае не посылать письмо по электронной почте, если в объявлении о вакансии указан адрес простого почтового ящика – это вызовет неудовольствие работодателя.

24. Никогда не отправлять резюме, если нет уверенности, что оно придет вовремя, до окончания конкурса вакансий.

25. Не посылать резюме одному и тому же работодателю несколько раз, каждые несколько дней. Этот прием гарантированно обеспечивает соискателю поражение.

## 9. СПОСОБЫ ПОДАЧИ РЕЗЮМЕ

Когда кандидат на должность (или позицию) звонит по заинтересовавшему его объявлению, то, как правило, его вполне вероятно попросят передать резюме либо по почте, либо по факсу или же по E-mail. Выбрав один из указанных способов, соискатель должен четко ориентироваться на особенностях каждого способа подачи резюме. Остановившись на этом более подробно.



• **Рассылка по почте** – это хороший способ, однако, из-за низкой скорости доставки он потребует от соискателя большого терпения. Но не стоит им пренебрегать, так как у него есть свои преимущества, такие как: возможность снабдить резюме сопроводительным письмом, а для усиления эффекта или по требованию работодателя можно вложить в конверт фотографию, копии сертификатов и рекомендации.

Используя **рассылку по факсу**, соискатель должен сначала отослать резюме своему знакомому, родственнику и т.п. и посмотреть, что получилось. Ему необходимо помнить о том, что то, что он отправил, и то, что получит, может выглядеть как "две большие разницы", так как во многих организациях еще используют старую офисную технику и до сих пор принимают сообщения на рулонную факс-бумагу. Поэтому, идя на интервью, он обязательно должен взять с собой оригинал, а если есть возможность, то и файл с резюме на диске или флешке. Отправлять фотографию по факсу, как уже говорилось ранее, не стоит – черное пятно в правом углу вряд ли является украшением, да и займет ценную площадь.

Достойный кандидат направляет **резюме по электронной почте** с короткой сопроводительной запиской и вложением в виде RTF-файла или DOC-файла с именем в виде собственной фамилии.

Дело в том, что менеджер после прочтения обычно размещает файл с резюме у себя на компьютере, как правило, под фамилией кандидата. Поэтому соискателю не стоит посылать файл с именами RESUME.RTF или RESUME.DOC – ведь такой файл обязательно придется переименовывать. Лишь очень немногие кандидаты догадываются сэкономить время менеджеров и назвать файл с резюме своей собственной фамилией, что свидетельствует об учете человеческого фактора и заранее располагает менеджера к себе. Резюме не следует архивировать, заставляя менеджера тратить драгоценное время на распаковку.

Не следует посылать резюме в Microsoft Excel: не все пользуются им. К тому же, таблица, в том числе электронная – не лучшая форма представления резюме.

В то же время отсутствие всякого форматирования может затруднить восприятие текста резюме, поэтому форматы Microsoft Word несколько предпочтительнее, чем, например, формат обычного текста (txt или plain-text), который редкому кандидату удастся оформить так, чтобы он легко воспринимался и хорошо выглядел. С помощью Word этого легче добиться.

## 10. СЛУЧАИ ЧАСТИЧНОГО ИСКАЖЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

Резюме – документ неофициальный. К тому же по этой бумажке, как по одежке, соискателя встречают. Поэтому по статистике более половины кандидатов, желая представить себя в лучшем свете, склонны в резюме преувеличивать и даже пгать. Возникает вопрос: «Помогает ли это обрести желанную работу?»

Соискатели по этому поводу говорят так: «Чтобы получить должность, нужно попасть на собеседование. А чтобы попасть на собеседование, необходимо показать себя с лучшей стороны. Риск состоит лишь в том, что если на интервью обман раскроется, на работу не возьмут. Ну, а если не солгать, то работы все равно не выдать как своих ушей».

Наиболее распространенный обман касается раздела «Образование». Более 70% вакансий требуют от кандидата вузовского диплома, а он есть не у всех. В то же время опыт работы по специальности с лихвой окупает отсутствие диплома. Но, чтобы до рассмотрения опыта дошло дело, некоторые подписывают себе документы, выданные в реальности университеты.

Что еще часто умышленно искажают кандидаты? Итак, искажение в резюме чаще всего бывают следующие:

- «пристегивают» месяц-другой к стажу, чтобы скрыть периоды вынужденного простоя;
- указывают неверный возраст;
- завышают оклад и должность;
- приписывают служебные обязанности, навыки и заслуги;
- изобретают несуществующих нанимателей, у которых, якобы, работали.

Естественно, резюме иногда приходится «подстраивать» под требования конкретной вакансии. Но в этом случае специалисты советуют:

1. Лучше избегать прямой лжи, а идти, скажем, только на небольшое искажение. Зачастую, это всего лишь вопрос формулировки, которую можно по-разному интерпретировать. Предположим, человек посещал тренинги по внедрению новых продуктов. В резюме это можно отразить по-разному:

- *«Посещал тренинги...»*. Этот вариант – правдивое отражение действительности, но, скорее всего, не вдохновит работодателя, которому нужен кандидат с опытом запуска этих самых продуктов.

- *«Участвовал во внедрении новых продуктов»* – откровенная ложь, потому что тренинги человек посещал, но сам никогда ничего не внедрял.

- *«Имею опыт в сфере запуска новых продуктов»* – минимальное искажение информации (ведь, посещая тренинги, соискатель, безусловно, приобрел опыт).

Последняя формулировка с наибольшей вероятностью приведет к успеху.

2. Не надо врать, можно просто умолчать о чем-то, чтобы эту информацию не делать достоянием гласности.

Например, умолчать о возрасте. Особенно, если он по нынешним меркам близок к критической отметке в 40-45 лет, когда человек, с одной стороны, может еще очень хорошо выглядеть, быть абсолютно здоровым и работоспособным, а с другой – большинство вакансий предназначены соискателям «до 40».

3. Можно «упустить из виду» нежелательный опыт работы.

Например, если человек недолго трудился не по специальности, с понижением в должности или быстро уволился из компании (не прошел испытательный срок, либо компания ему не понравилась, и он предпочел уйти), то такую информацию в резюме лучше не указывать.

Но все-таки помимо вещей, о которых нужно молчать, есть то, о чем по нужде соискателю приходится лгать. Это, зачастую, касается специфических знаний, которые требует определенная вакансия (например, определенные компьютерные программы). Если без них кандидатуру не будут даже рассматривать, то правильно приписать себе необходимые знания, помня при этом, что за «базар» придется отвечать – эту информацию очень легко проверить.

Так что, если соискатель приписывает себе знание программ, которыми он не владеет, то ему необходимо:

- чтобы название программы (программ) было написано без ошибок;
- срочно бежать учиться – благо, компьютерных курсов великое множество, возможно, к тому моменту, когда человек поспеет на собеседование, информация перестанет быть ложной.

А в целом необходимо помнить: врать можно, если это необходимо, но делать это надо по-умному – так, чтобы проверить информацию не было никакой возможности.

## 11. РАЗНИЦА МЕЖДУ РЕЗЮМЕ И CV

Просматривая предложения о работе, каждый из нас, наверное, кроме фразы «Ждем ваши резюме» часто встречался и с таким требованием, как: «Детальное CV высылайте электронной почтой». Резюме и CV – существует ли между ними разница?

Если заглянуть в толковый словарь английского языка, можно найти следующие толкования слов резюме (resume) и curriculum vita (CV).

**Резюме** – краткое изложение чего-то очень важного, имеющего большое значение.

**CV (Curriculum vitae)** – описание трудовой деятельности человека, его образования и т.д., используется при поиске новой работы.

Другими словами, **резюме** – это краткое описание трудовой деятельности с указанием образования, предназначенного для того, чтобы подчеркнуть опыт работы, приобретенные навыки и способности соискателя. В то время как **CV** – перечисление каждой работы, с которой он сталкивался во время трудовой деятельности, указание каждой специальности, которую он получил, завершив обучение.

Многие соискатели понятия не имеют, что хотят увидеть менеджеры по персоналу в резюме и CV кандидатов на вакантную должность. Поскольку ранее дано подробное описание резюме, то остановимся только на основных *отличительных особенностях* резюме и CV:

1. **Последовательность размещения разделов.** В CV на первое место необходимо вынести **раздел «Образование»** – здесь следует указать название высшего учебного заведения и период (дату) обучения. Вторым **разделом** идет **«Опыт работы»**. Здесь необходимо перечислить каждое место работы, начиная с самого начала трудовой деятельности и заканчивая настоящим временем. Данный раздел – обычный список компаний, перечисление должностей, обязанностей, с указанием точных дат перехода с одной работы на другую.

2. **Возможность использования выделительных элементов.** В CV не принято использовать выделения, маркировку, наклонный шрифт и т.д.

3. **Стиль написания текста.** Еще одна отличительная черта CV – это использование личных местоимений первого лица при перечислении обязанностей.

4. **Ограничения в предоставлении личных данных.** В CV не указывают личную информацию: семейное положение, наличие детей и т.д.

5. **Меньшая ограниченность в формате.** CV может растянуться и на три, и на четыре страницы формата А4, все зависит от того, как долго соискатель уже находится на рынке труда.

6. **Большие временные затраты на отбор кандидатов.** Из-за большего объема текста, CV исключает возможность работодателю за считанные минуты оценить кандидата, выяснив, подходит ли он на вакантную должность или нет.

## 12. ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ЖАРГОН РЕКРУТЕРОВ

Наверное, каждому соискателю прекрасно знакома сцена, когда он рассказывает о своем жизненном пути, а рекрутер делает беглые пометки прямо на резюме. Есть записи, которых кандидатам следует всячески избегать.

Специалисты практически любой профессии вырабатывают свой профессиональный жаргон. Не избежали этой участи и рекрутеры. Многие из них пользуются своеобразной системой кодовых слов или пометок, помогающих им поставить «диагноз» потенциаль-

ному кандидату. Возможно, некоторым соискателям не мешает познакомиться с самими распространенными симптомами, мешающими им в поиске работы.

- **Многословие.** Такую пометку опытный рекрутер поставит на резюме кандидата, который дает слишком длинные ответы на поставленные вопросы. Ценой излишней болтливости часто становится упущенная вакансия. Собеседник хочет получить достаточно информации о кандидате, но не более того. Чем больше информации получает рекрутер, тем больше вероятность неправильной интерпретации, поэтому рекомендуется соискателям заранее готовить свою речь и релетировать ее, например, вместе со своими товарищами.

- **Ложь.** Большинство менеджеров по кадрам расстраиваются, когда обнаруживает в резюме записи, не соответствующие действительности. Типичный пример – преувеличенный уровень образования. Рекрутер, увидевший упоминание престижного университета в резюме, предполагает, что кандидат его закончил. Но если во время интервью выяснится, что кандидат имеет к этому учебному заведению лишь косвенное отношение, то его кандидатуру вряд ли будут рассматривать всерьез.

- **Наивность.** Такую пометку могут ожидать соискатели, не понимающие особенностей работы рекрутингового бизнеса. Ведь только очень наивные люди могут думать, что консультанты озабочены проблемой трудоустройства кандидата. На самом деле рекрутеры служат интересам работодателя, который платит им за поиск и отсеивание квалифицированных специалистов. Поэтому нет никакого смысла спорить с рекрутером или обижаться на него. Излишне чувствительного кандидата, скорее всего, даже не станут представлять своим клиентам.

- **Неясность.** Часто менеджеры по персоналу помечают резюме кандидатов, не обладающих достаточными коммуникационными навыками. Поэтому соискатель всегда должен смотреть своему собеседнику в глаза, не оставлять ничего недосказанного и никогда не показывать, что он сомневается в том, что говорит.

- **Слабая презентация.** Такой «диагноз» часто ставится еще до того, как рекрутер познакомится с кандидатом. Он обращает внимание на его внешний вид и настрой в тот момент, когда будущий собеседник входит в его кабинет: многие кандидаты не отдают себе отчет, что они должны быть во всеоружии, начиная с момента парковки рядом с офисом рекрутинговой компании. Примеры слабой презентации прекрасно известны. Среди них – нервозность, сутулость, заносчивое поведение с секретаршей и т.д. Поведение кандидата не должно оставлять сомнений в его профессионализме.

- **Вдыхося.** Так часто характеризуют кандидатов, в которых нет достаточной энергии или энтузиазма. Никому из соискателей не мешает демонстрировать воодушевление и интерес к будущей работе.

- **Многостаночник.** Многостаночниками часто называют кандидатов, одновременно ведущих переговоры с несколькими хедхантерами. Имена таких людей прекрасно известны специалистам. И тот кандидат, который рассчитывает таким образом поднять свою цену, скорее всего, будет разочарован.

Кодовые слова для обозначения кандидатов существуют как у западных, так и отечественных рекрутеров и хедхантеров.

Например, в 1990-х гг. молодых девушек и юношей без опыта работы, претендующих на административные позиции, называли "зайками". Также приводятся такие названия кандидатов, как «хомяк» или «серая мышь». С хомьяками сравнивают соиска-

телей, которые «давно работать разучились, зато страдают непомерными амбициями», а «серыми мышками» зовут трудолюбивых, но не очень ярких сотрудников.

Есть резюме, помеченные словом «самоучка». Это человек, добившийся больших успехов, но не получивший специального образования. Еще один любопытный типаж – «на все руки от скуки», т. е. иными словами, на все руки мастер.

Итак, имея правильно, точно и честно составленное резюме, соискатель может смело приступать к другим, не менее приятным процедурам, имеющим своей целью одно – получить работу, которая соответствовала бы его желаниям и реальной рыночной стоимости его труда.

## Тема 2 «СОБЕСЕДОВАНИЕ КАК НЕОТЪЕМЛЕМАЯ ЧАСТЬ САМОМАРКЕТИНГА»

### План

1. Правила подготовки соискателя к собеседованию .....	21
2. Внешний вид соискателя .....	22
3. Мимика, жесты и речевой этикет соискателя .....	23
4. Самооценка соискателя .....	24
5. Вопросы HR-специалиста соискателю .....	26
6. Самые распространенные вопросы собеседования .....	29
7. Сущность и содержание многоуровневого собеседования .....	32
8. Сущность и содержание тестирования .....	36
9. Основной «пакет» документов для собеседования .....	38
10. Типичные причины отказа при приеме на работу .....	38
11. Самомаркетинг после устройства на работу .....	40

### 1. ПРАВИЛА ПОДГОТОВКИ СОИСКАТЕЛЯ К СОБЕСЕДОВАНИЮ

Собеседование с работодателями – это важный этап при устройстве на работу. Практика поиска и подбора кадров показывает, что в ряде случаев даже самые успешные кандидаты в ходе интервью с работодателем не всегда умело презентуют себя. Многие кадровые агентства, HR-менеджеры сетуют на то, что у многих кандидатов нет никакой практической подготовки к беседе с потенциальным работодателем.

Каким бы успешным и продвинутым профессионалом человек ни был, он должен отвести некоторое время на подготовку к собеседованию, так как это его конкурентное преимущество.

К собеседованию можно и нужно подготовиться. Подготовка к собеседованию – это не только предварительная отработка ответов на ожидаемые вопросы. Есть еще ряд важных моментов, на которые соискателю необходимо обратить внимание, чтобы начать собеседование в выгодной позиции и не оказаться застигнутым врасплох.

#### **Правила подготовки соискателя к собеседованию:**

1. Постараться собрать необходимую информацию о компании, в которой предстоит пройти собеседование. Чем больше человек узнает о предстоящей работе, тем лучше, потому что ему станет ясно, на что придется направлять свои усилия и чего можно добиться. Источниками информации о компании могут быть:

- ежегодные отчеты, рекламные брошюры, информационные бюллетени за прошлые годы и за текущий год, вырезки из газет;

- специалисты по ПР, если у предприятия есть отдел по связям с общественностью или пресс-бюро;
  - специалисты отдела кадров;
  - местные жители;
  - работники предприятия;
  - сотрудники других компаний.
2. Накопить необходимую информацию об отрасли, рынке или сегменте, где работает компания, а также об основных ее конкурентах.
  3. Составить список ожидаемых вопросов и подготовиться отвечать на них.
  4. Отработать особенно тщательно ответы на наиболее вероятные вопросы. Целесообразно отрепетировать ответы так, как актеры репетируют свои роли.
  5. Специально подготовиться к обсуждению вопроса об оплате труда.
  6. Заготовить вопросы, которые кандидат собирается задать собеседнику. Для многих интервьюеров вопросы, которые соискатель задает, не менее важны, чем его ответы.
  7. Определить подходящий стиль ведения интервью, продумать аргументированную презентацию личностных характеристик.
  8. Иметь при себе экземпляр резюме, а также копии дипломов, свидетельств и других документов, подтверждающих квалификацию кандидата.
  9. Быть готовым назвать фамилии и телефоны рекомендующих лиц, предварительно согласовав это с ними.
  10. Точно узнать месторасположение организации и рассчитать время на дорогу, чтобы не опоздать.
  11. Позаботиться о том, чтобы иметь достаточно времени и не нервничать, если собеседование затягивается.
  12. Подумать о внешнем виде.

## 2. ВНЕШНИЙ ВИД СОИСКАТЕЛЯ

При первом собеседовании следует произвести впечатление на работодателя, поэтому немаловажно то, как будет выглядеть соискатель перед собеседованием.

**Внешний вид** соискателя определяет визуальную информацию для работодателя. Джинсы и фривольные блузки в данном случае просто неуместны. Деловой костюм неброских тонов, хорошо подогнанный по фигуре, чистая кожаная обувь говорят о понимании обстановки и сдержанности потенциального работника. Свежая прическа, чистые волосы, ухоженные руки создают впечатление аккуратности человека, а значит, говорят о его прилежности, исполнительности, добросовестности в работе. Умеренность в парфюме и косметике показывает уважение к окружающим. Такой вид ассоциируется с высоким интеллектом, природной утонченностью, скромностью соискателя.

Любая мелочь в костюме и внешности должна быть к месту. Хорошая ручка, носовой платок, красивые, но не вычурные часы, обручальное кольцо. Необходимые документы и их копии должны быть под рукой. Но при этом лежать они должны не в полиэтиленовом пакете, а в стильной папке для бумаг.

Если кандидатура курит или в больших количествах употребляет кофе, то лучше заранее пожевать мятные освежающие конфеты или жвачку, но никаких жевательных резинок во рту и пищущих телефонов в кармане во время беседы.

Недопустимо надевать ювелирные украшения, значки, пропагандирующие политических кандидатов или определенную идею.

Психологи рекомендуют: соискателю нужно выглядеть на собеседовании настолько солидно, сколько он желает получать в будущем.

Поэтому неплохо срабатывает такой ход: побывать в компании, где запланировано собеседование, под видом посетителя или просто ошибившегося дверью. Так можно будет сориентироваться, в чем ходят сотрудники, и подстроиться под корпоративный стиль, и на собеседовании кандидатура сможет почувствовать себя комфортнее, и вероятность отказа по причине внешнего вида тогда становится минимальной.

Рассмотрим некоторые примеры отказов в адрес очень хороших специалистов прежде всего из-за внешнего вида:

- *одной даме отказали, потому что у неё были не покрашены корни волос, а у другой был несвежий маникюр;*

- *кандидату, который уже прошёл пять собеседований, отказали после финального интервью. Его костюм был безупречен, но на ногах были сандалии;*

- *компания отказала кандидатке на начальную позицию из-за того, что под пиджаком у неё разглядели открытую блузку, а на ногах – босоножки;*

- *соискатель пришел на собеседование в пиджаке, на рукаве которого был пришит лейбл изготовителя. Такую фирменную атрибутику принято спарывать;*

- *мужчина летел на интервью из другого города и пришёл на встречу в компанию прямо с самолёта. Видимо, перелёт был непростой, и соискатель, как говорится, воздух не озонировал. Консультант компании был вынужден вынести приговор: отказ в связи с недостатком профессионального опыта.*

Оказывается, в каждом из указанных выше случаев, для HR-менеджера есть штрихи, которые дают повод усомниться в деловых качествах.

### 3. МИМИКА, ЖЕСТЫ И РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ СОИСКАТЕЛЯ

Первое впечатление зависит от внешнего вида кандидатуры. Следующим моментом, на который соискатель должен обратить внимание, является то, как он появится в кабинете и как поприветствует интервьюера. Например, рукопожатие должно быть уверенным, крепким.

Многие интервьюеры склонны уделять значительное внимание невербальным знакам: позам, жестам, мимике, движению глаз. Для доказательства можно привести конкретные цифры (процент влияния жестов и мимики на успешность беседы):

- 55 % успеха обеспечивает выражение лица собеседника;

- 38 % успеха определяется манерой вести беседу;

- 7 % успеха зависит от содержания того, о чем он говорит.

Как видно из статистических данных, основное внимание при собеседовании уделяется именно невербальным средствам общения.

Соискателю стоит знать и о том, что избегание взгляда собеседника говорит о том, что соискатель напуган или не говорит правды. Если кандидатура на работу отводит глаза вверх и влево, то это говорит о том, что он наговаривает на себя, – все это может насторожить работодателя. Поспешные и настойчивые кивки головой – знак нетерпения. Напряжение лицевых мышц может свидетельствовать о том, что собеседник нервничает или просто глубоко оскорблен. В этом случае соискателю лучше расслабиться. Привычки-паразиты могут отвлечь интервьюера.

Хорошо одеться, красиво зайти в кабинет – это все хорошо, но помимо этого следует соблюдать **речевой этикет**, который проявляется в следующем:

1. Речь должна быть естественной в размеренном темпе – достаточно неторопливой,

чтобы быть понятой и успеть донести до собеседника желаемый смысл, и вместе с тем не очень медленной.

2. Речь должна звучать убедительно и авторитетно.
3. Следует избегать жаргонных слов, слов и фраз-паразитов.
4. Формулировать мысли конкретно, четко, сжато.
5. Тон должен оставаться деловым, следует избегать использования уменьшительно-ласкательных прилагательных.

Кроме всего вышеупомянутого при собеседовании соискателю следует придерживаться **следующих рекомендаций**:

1. Держаться уверенно.
2. Ознакомиться с будущим рабочим местом.
3. Отвечать на вопросы не больше, чем спрашивают.
4. Не говорить о бывших коллегах и руководителях плохого.
5. Признаться в своих слабостях.
6. Не торопиться спрашивать о деталях трудового соглашения.
7. Не говорить сразу о согласии взяться за предлагаемую работу.
8. Делать записи о полученной информации.
9. Не следует самому заканчивать беседу.

#### **4. САМООЦЕНКА СОИСКАТЕЛЯ**

Успешно подготовиться к общению с работодателем – значит прежде всего честно ответить себе на перечень определенных вопросов. Отнестись к ответам необходимо как к рабочему собеседованию, которое соискатель устроил сам себе. Конечно, если он захочет, то может сам себя обмануть, но никто не принесет ему большего вреда, чем он сам.

Цель таких вопросов – помочь человеку создать правдивый портрет самого себя, т.е. провести маркетинговое исследование собственной персоны. Это еще не глубинный психологический тест, но, тем не менее, ответив на все вопросы, каждый человек будет лучше представлять, на что он годен, на что нет. Даже если вопросы покажутся ему слишком простыми, все равно надо попытаться ответить на них и понять, почему их задают и что такие ответы расскажут кандидату самому о себе.

Возможно, соискателю впервые в жизни придется задуматься всерьез о том, кем он является на самом деле, а затраченное на ответы время попозже окупится с лихвой.

В этот перечень входят вопросы альтернативного типа (ответы либо «да», либо «нет»), объединенные в несколько разделов, чтобы помочь соискателю попытаться выяснить все о себе.

##### **1. Организованный ли вы человек?**

1. В состоянии ли вы выполнить поручения, которые вам дают?
2. Выполняете ли вы поручение в срок, не откладывая это на "потом"?
3. Пунктуальны ли вы?
4. Вовремя ли вы приходите на свидания?
5. Вовремя ли вы заканчиваете свои домашние задания, курсовые, проекты?
6. Выполняете ли вы их без спешки, когда есть время, не доводя до последнего момента?
7. Всегда ли вы планируете то, что необходимо делать?
8. Намечаете ли вы порядок выполнения заданий для себя или для других?



9. Планируете ли вы на завтра то, что собираетесь сделать в течение дня?
10. Составляете ли вы список того, что хотите или обязаны сделать?
11. Составляете ли вы список покупок?
12. Составляете ли вы список необходимых вещей, когда собираетесь поехать в отпуск?
13. Покупаете ли вы подарки на дни рождения заблаговременно?
14. Делаете ли вы новогодние (рождественские) покупки заранее, не торопясь?
15. Являетесь ли вы организатором вечеринок в семье или на работе?

## **II. Аргументируете ли вы свои поступки?**

1. Если вам требуются новые знания или опыт для работы или хобби, стараетесь ли вы что-то предпринять и добыть эти знания?
2. Хватает ли обычно у вас сил и энергии на выполнение того, чего вы хотите?
3. Подолгу ли вы просиживаете у телевизора в свободное время?
4. Выносливы ли вы?
5. Выкраиваете ли вы время на занятия спортом? Регулярно ли вы тренируетесь?
6. Легко ли вам что-либо делать самостоятельно?
7. Работаете ли вы самостоятельно?
8. Нравится ли вам постоянно находиться в компании товарищей?
9. Не отвлекаетесь ли вы, когда корпите над какой-то работой?
10. Можете ли вы попросить забежавшего к вам товарища прийти в другое время, если вы выполняете срочную работу?
11. Смотрите ли вы любимые телепередачи тогда, когда вам необходимо закончить скучную, нудную работу?
12. Задерживаетесь ли вы на работе, когда надо кому-то помочь?
13. Считаете ли вы себя ленивым?
14. Считаете ли вы себя трудолюбивым?
15. Если вы начинаете какое-либо дело, которое находится в пределах человеческих возможностей, всегда ли вы его заканчиваете?
16. Выдерживаете ли вы большие нагрузки во время занятий спортом: бегом по пересеченной местности, марафоном или триатлоном?

## **III. Любите ли вы рисковать?**

1. Способны ли вы рисковать?
2. Нравится ли вам начинать что-то новое в своей жизни: заниматься новым видом спорта, деятельностью, пробовать новые блюда, бывать в новых ресторанах и столовых?

## **IV. Как вы общаетесь?**

1. Считают ли вас красноречивым?
2. Охотно ли и доходчиво пересказываете вы сюжеты вчерашних телефильмов, если вас просят?
3. Можете ли вы убеждать других делать именно то, что вы хотите?
4. Можете ли вы привести убедительные доводы людям, чтобы заставить их делать то, что вы хотите?
5. Можете ли вы интересно объяснить другим то, что поняли быстрее их?

#### **V. Ладите ли вы с людьми?**

1. Считаете ли вы, что ладите с людьми?
2. Можете ли вы управлять людьми и организовывать их на качественное выполнение работы?
3. Удавалось ли вам продавать что-либо другим?
4. Всегда ли вам хочется побыстрее закончить работу?

#### **VI. Решительны ли вы?**

1. Умеете ли вы быстро принимать правильные решения?
2. Считаете ли вы себя решительным человеком?
3. Часто ли вы принимаете решения?
4. Когда вы принимаете решение, всегда ли оно правильно?

#### **VII. Хотите ли вы учиться чему-то?**

1. Можете ли вы прилагать дополнительные усилия для того, чтобы изучить что-то новое?
2. Можете ли вы отыскивать новую информацию, если в этом возникает потребность?
3. Пользовались ли вы библиотекой недавно?

#### **VIII. Умеете ли вы планировать?**

1. Планируете ли вы свои действия?
2. Вовремя ли вы замечаете возникающие трудности?

#### **IX. Гибкий ли вы человек?**

1. Считаете ли вы себя гибким и быстро приспосабливающимся к обстановке человека?

#### **X. Творческий ли вы человек?**

1. Считаете ли вы себя творческой личностью?
2. Говорят ли ваши знакомые, что у вас хорошее воображение?
3. Разгадываете ли вы кроссворды?
4. Смотрите ли вы телевикторины?
5. Часто ли вам приходят в голову новые мысли?
6. Занимаетесь ли вы творческой работой, например, пишете, рисуете, музицируете?

#### **XI. Как вы переносите трудности?**

1. Считаете ли вы себя способным справиться с любыми трудностями?
2. Сталкиваясь с трудностями, пытаетесь ли вы инстинктивно избегать их?
3. Способны ли вы встречаться с проблемой лицом к лицу?
4. Когда с трудностями сталкиваются другие, пытаетесь ли вы помочь им и переложить часть забот на себя?

Ответив на все вопросы откровенно, человек должен попытаться найти другого человека, который бы ответил на аналогичные вопросы, но не о себе, а о собеседнике, затем результаты надо сравнить.

### **5. ВОПРОСЫ HR-СПЕЦИАЛИСТА СОИСКАТЕЛЮ**

Канули в лету те времена, когда на собеседовании можно было услышать стандартные вопросы, на которые всегда с легкостью находился ответ. Собеседование сегодня

скорее напоминает истинный экзамен, где на каждый вопрос есть свой ответ. И при этом интервью при приеме на работу не ограничивается простым выяснением биографии, а предполагает некий подтекст: при помощи специальных вопросов работодатель оценивает не только факты трудовой биографии соискателя, но и скрытые возможности, мотивацию, гибкость, способность адаптироваться в коллективе.

Ниже приводятся два блока вопросов, которые наиболее часто задаются в ходе собеседования. Указанные типы вопросов чаще всего используются при приеме на работу крупными компаниями.

Первый блок вопросов направлен на составление общего мнения о кандидате, его профессиональных и личностных качествах. Второй блок вопросов условно называется стрессовым. Такие вопросы могут задаваться в ходе собеседования для проверки поведения соискателя в ситуации, когда на него оказывается давление. Эти вопросы требуют большого психологического напряжения, умения держать удар. Следует помнить, что в ходе собеседования все вопросы специально перемешиваются. Поэтому кандидату всегда надо быть готовым получить пас в виде стрессового вопроса и быстро предложить адекватный ответ.

Остановимся более подробно на таких вопросах.

Итак, примерный перечень **общих вопросов** на собеседовании может быть следующим:

1. По каким критериям, признакам, вы определите, что добились успеха? Приведите конкретные примеры вашего успеха в профессиональной деятельности.
2. Какими тремя характеристиками вы себя охарактеризуете?
3. Какими тремя характеристиками охарактеризуют вас ваши подчиненные или коллеги?
4. Какую потребность вы удовлетворяете, соглашаясь на эту должность?
5. Если вы столкнетесь на работе с серьезными трудностями, какими они, на ваш взгляд, будут?
6. Если бы у вас был выбор, чем бы вы занялись – разработкой планов и стратегий или их реализацией?
7. Расскажите о трех ситуациях в вашей профессиональной деятельности, в которых вы не добились успеха. Почему?
8. Получали ли вы премии (бонусы) по итогам предыдущего года?
9. Приходилось ли вам увольнять подчиненных? Если да, то по каким причинам?
10. Когда вы кого-нибудь увольняете, то в чем состоит ваша главная цель?
11. Если бы вам было необходимо представить о себе положительный отзыв для работы в другой компании, могли бы ваши коллеги написать такой отзыв?
12. Что вы будете делать, если обнаружите, что равный вам по должности коллега подделывает отчет о расходах?
13. Нам всем иногда приходится, как говорится, "лгать во спасение". Приведите три примера из вашего собственного профессионального опыта.
14. Опишите самого хорошего и самого плохого начальника, с которыми вам доводилось работать.
15. Были ли в вашей практике случаи, когда вам поручали работу над проектом в новой индустрии, в новом регионе при условии, что у вас не было опыта работы в этой специализации?
16. Какого типа люди чаще всего разочаровывают вас? Почему?

17. Что вам должна предоставить организация, для того чтобы получить от вас полную отдачу в работе?

18. Назовите три достижения в своей жизни, которыми вы гордитесь больше всего.

19. Назовите две особенности своего характера, которые вам по силам улучшить.

20. Случалось ли так, что ваши идеи и предложения были активно приняты и поддержаны руководством?

21. Почему вы выбрали именно эту профессию?

22. Как вы думаете, в чем заключаются важнейшие качества, которые требует эта работа от сотрудника?

23. Почему вы пришли на собеседование именно в нашу компанию?

24. По вашему мнению, какова структура этой отрасли?

25. По вашему мнению, выдерживает ли наша компания сравнение с нашими главными конкурентами?

26. Где вы видите себя через пять, десять и пятнадцать лет?

Далее рассмотрим **стрессовые вопросы**, используемые на собеседовании:

1. Что вы можете предложить нашей компании? Зачем нам нанимать вас на работу?

2. С какими компаниями вы еще беседовали? И насколько успешно?

3. Если вам сделано деловое предложение, то как вы будете решать, принять его или отказаться?

4. Как вы реагируете на работу в ситуациях, когда на вас оказывается давление? Приведите три примера работы под давлением из своей практики.

5. Случалось ли так, что в вашей работе возникали конфликтные ситуации между вами и вашими сотрудниками из-за того, что одна из сторон считала организацию бизнеса неэффективной?

6. Повышали ли вас в должности за последний год?

7. Ваша философия менеджмента?

8. Как часто вам удавалось успешно осуществить крупные проекты?

9. Кто такой современный менеджер в вашем понимании?

10. Были ли случаи в вашей работе, когда руководство перепоручало выполнение рабочей задачи другим сотрудникам, считая, что вы не очень результативно справляетесь с ее выполнением?

11. Вы предпочитаете работать в управленческом аппарате или на основном производстве?

12. Какой зарплаты вы заслуживаете? Почему?

13. Возникает ли у вас желание узнать больше о сфере вашего бизнеса?

14. Сколько времени вам потребуется для того, чтобы внести вклад в развитие компании?

15. Как долго вы планируете работать в нашей компании?

16. Случалось ли в вашей работе так, что при возникновении конфликтной ситуации с клиентами, партнерами по бизнесу вам приходилось притягивать третью сторону для разрешения конфликта?

17. Как вы оцениваете себя как менеджера?

18. Какие новые цели вы поставили для себя в последнее время? Почему?

19. Ранее вы уже получали предложения о приеме на работу?

20. Получали ли вы предложения о переходе в другую компанию от рекрутеров, клиентов, партнеров по бизнесу?

21. Случалось ли так, что ваши клиенты, партнеры по бизнесу рекомендовали вас как успешного менеджера для работы в другой компании?
22. Какие стороны вашей прежней работы вам нравились? Какие не нравились?
23. Опишите ситуацию, когда ваша работа подвергалась критике.
24. Случалось ли вам ради выгодной сделки (успешного осуществления проекта) встречаться с клиентом, партнером, жертвуя своим свободным временем?
25. Опишите, в чем состоит сущность успеха для вас.
26. Какую книгу вы прочитали за последнее время?
27. Что вас привлекает в этой должности?
28. Не кажется ли вам, что для вас лучше начинать работать в организации несколько иных масштабов?
29. Какие другие варианты для своей карьеры вы рассматриваете?
30. Случалось ли так, что некоторые ваши коллеги, с которыми вы начали работать на одинаковых должностных позициях, за одинаковый период времени добились более высоких должностных позиций, чем вы?
31. Опишите себя как личность.
32. На вашем последнем месте работы помогали ли вы увеличивать прибыль, сокращать расходы, расширять клиентуру? Приведите конкретные примеры.
33. Приходилось ли вам раньше нанимать людей на работу? Какой персонал вы бы стали искать?
34. В ходе командировок, при обратном перелете, все наши сотрудники в обязательном порядке проходят проверку на наркотики. С этим у вас есть проблемы?

## 6. САМЫЕ РАСПРОСТРАНЕННЫЕ ВОПРОСЫ СОБЕСЕДОВАНИЯ

С полной уверенностью определить, о чем именно спросят соискателя в той или иной компании, довольно сложно, но существует ряд самых распространенных вопросов, которые используют в своей практике большинство работников кадровых служб. Остановимся на них более подробно.

**Вопрос 1. Что Вы можете рассказать о себе?** Несмотря на кажущуюся легкость, на самом деле это самый сложный вопрос на интервью. Ответ на него может оказаться решающим при приеме на работу. Очень часто интервью заканчивается неудачей кандидата именно потому, что соискатель фокусируется на том, чего он хочет от данной должности и работы, и в ответе на вопрос о себе зачастую исходит именно из этой посылки. В итоге его рассказ о своей жизни и достижениях по своему характеру оказывается абсолютной противоположностью тому, что желает слышать работодатель.

Соискателю следует рассказать именно о себе и своих достижениях в жизни, лучше начать рассказ с самой важной для интервьюера информации. Например, так: «Вы не возражаете, если я начну с образования?» Соискатель может упомянуть награды и достижения во время учебы и то, как самоорганизация учебного процесса помогла добиться результатов в будущей карьере. Можно рассказать о планах на будущее, о прошлом месте работы, об увлечениях и о семье.

Конечно же, не нужно начинать с раннего детства и традиций семьи, однако если кандидатура на должность выросла в семье потомственных музыкантов, то при устройстве на работу в филармонию об этом стоит упомянуть. Рассказывая о себе, соискателю необходимо быть готовым ответить на дополнительные вопросы, например, «Почему был

выбран именно этот вуз?», «Зачем было получено образование выбранного профиля, если оно не связано с той должностью, на которую Вы претендуете?»

Лучше всего соискателю написать историю о себе заранее, но помня при этом, что рассказ должен быть коротким, отрепетировать рассказ дома, чтобы не допускать нервозности, не переживать во время встречи, ведь это может испортить первое впечатление о соискателе.

**Вопрос 2. По какой причине вы уволились с прошлой работы?** Отвечая на данный вопрос, следует помнить о том, что существует ряд причин, о которых не следует упоминать на собеседовании, даже если они действительно имели место быть, это:

- «не вписался» в коллектив;
- слишком большой объем работы;
- семейные проблемы;
- начальник – самодур;
- не было проблем с деньгами.

Лучше всего сказать, что ушёл с последнего места работы, потому что: хотел работать именно здесь; работал не по специальности; не было перспектив роста; в той компании были устаревшие методы работы.

**Вопрос 3. Делали ли Вам другие предложения о работе?** Если кандидат на вакантную должность получал предложение, то ему необходимо сказать об этом, это повысит его шансы. Разумеется, следует добавить, что данная работа его интересует больше.

**Вопрос 4. Какие Ваши сильные стороны?** При ответе на данный вопрос необходимо подчеркивать в первую очередь качества, полезные для данной работы, но при этом кандидату надо быть готовым подкрепить их примерами из своей жизни. Если ему придется утверждать, что он легко обучаем, то неплохо было бы привести конкретный пример из жизни.

**Вопрос 5. А какие слабые стороны характерны для Вас?** Игнорировать соискателю этот вопрос нельзя, но отвечать на него надо осторожно, а главное – стараться под видом недостатков «продать» свои достоинства. Иными словами, назвать такой недостаток, который был бы логическим продолжением указанных ранее достоинств.

Например, если человек устраивается на должность менеджера по продажам, то можно упомянуть о том, что он очень общителен. С одной стороны, это можно воспринять как недостаток, приравняв его к болтливости. Однако, с другой стороны, как раз эта черта характера может стать серьезным козырем для данной должности. Претендентам на должность бухгалтера можно порекомендовать посетовать на свою излишнюю дошность.

В любом случае при ответе на данный вопрос, обязательно необходимо учитывать специфику будущей должности, не забывая о требованиях, которые предъявляются к кандидатам на выбранную соискателем вакансию.

Вопрос о недостатках задают не для того, чтобы выяснить, насколько кандидат самокритичен, а чтобы посмотреть, сможете ли вы найти выход из сложной ситуации.

Этот вопрос помогает рекрутеру определить, насколько соискатель уверен в себе в такой ситуации, открыт для общения, способен ли «держать удар», умеет ли достойно отвечать на «неудобные» вопросы. Ведь неконтактный человек вряд ли сможет вписаться в команду предприятия, к тому же неуверенный в себе, скорее всего, не добьется значительных профессиональных успехов.

**Вопрос 6. Каким Вам видится ваше положение через три года?** Этот вопрос, прежде всего, не о карьерном росте, а об умении видеть перспективы, чувствовать, как можно с большим успехом продвигаться к намеченной цели, умении просчитывать и предвидеть результаты. От ответа на этот вопрос будет зависеть впечатление о соискателе как о человеке, который может организовать свою жизнь и карьеру и умеет планировать дальнейшее развитие. Только не стоит углубляться в рассказ о том, кем кандидат мечтает стать в будущем, лучше отвечать несколько уклончиво, но лаконично. Например, хотелось бы работать в этой же компании, но на более ответственной должности.

**Вопрос 7. Какую зарплату Вы хотели бы иметь?** Вопрос о желаемой заработной плате для многих является самым щепетильным из всех. Как же ответить на него? Если кандидат не владеет информацией относительно оплаты труда на этой должности и готовности компании вознаграждать работника определенной суммой, лучше попытаться уклониться от прямого ответа. Например, сказать что-то вроде: «Поскольку, как правило, зарплата прямо пропорциональна характеру и объему производственных нагрузок, сначала мне хотелось бы определиться с этими моментами».

Если соискатель по каким-либо причинам не готов ответить на этот вопрос, то ему можно, например, сказать, что он во время интервью узнал некоторые дополнительные аспекты будущих обязанностей, и попросить отсрочку на один-два дня для дачи ответа на данный вопрос.

Если работодатель все же желает услышать в данный момент ответ, то соискателю надо постараться выудить у него информацию о том, сколько компания намеревается предложить. Если кандидат все-таки вынужден назвать число, то пусть оно будет чуть выше среднего.

**Вопрос 8. Сколько времени Вы планируете проработать у нас?** Определенного ответа на данный вопрос нет. У этого вопроса может быть цель поставить кандидата в неожиданную ситуацию, или же работодатель действительно ищет преданного человека, которого можно, так сказать, «воспитать» в данной компании. Можно ответить на этот вопрос примерно так: «Это будет зависеть от того, как долго ваша организация будет заинтересована во мне». Главное – ответ не должен вызвать у собеседника впечатление, что эту работу соискатель рассматривает в качестве временной или как трамплин к профессиональной карьере.

**Вопрос 9. Какими будут Ваши действия на начальном этапе, если Вы получите эту работу?** Такой вопрос чаще всего задают соискателям на административные должности или на должности менеджеров. Отвечая на данный вопрос, соискателю необходимо постараться дать понять работодателю, что он умеет проявлять инициативу, но не надо переусердствовать и ни в коем случае не предлагать изменения, если нет достаточной осведомленности о состоянии дел в компании.

**Вопрос 10. Каким критериям, на Ваш взгляд, должен соответствовать начальник?** Это тоже каверзный вопрос, цель которого – выяснить степень конфликтности кандидата по отношению к руководству. Лучший ответ на такой вопрос следующий: «Это должен быть грамотный лидер, у которого можно многому научиться и который даст возможность раскрыться моему собственному потенциалу».

**Вопрос 11. Как Вы оцениваете себя по десятибалльной системе?** Лучше всего кандидату назвать оценку «восемь» или «девять», пояснив, что он привык достигать большего, полагая, что у всех людей есть возможность развития.

**Вопрос 12. В моих руках самый обычный карандаш. Сможете продать его мне?** Универсальными ответами в таких случаях могут послужить несколько предложенных кандидатом способов использования данного предмета, которые не касаются непосредственно письма.

На протяжении всего интервью соискателю следует сохранять сосредоточенность и не позволять провоцировать себя на ответы, не имеющие отношения к цели собеседования, такие как, например, вопросы о вероисповедании, возрасте, этнической принадлежности т.д.

## 7. СУЩНОСТЬ И СОДЕРЖАНИЕ МНОГОУРОВНЕВОГО СОБЕСЕДОВАНИЯ

Сейчас можно часто услышать от соискателей жалобы по поводу того, что нужно проходить не одно и даже не два, а три – пять и более собеседований. Действительно, массовую популярность многоуровневые собеседования обрели относительно недавно. И если около десяти лет назад такая практика была характерна для западных компаний, то теперь она практически повсеместна. Такая популярность связана с развитием бизнеса в Белоруссии в целом. Растет бизнес, а вместе с ним расширяется состав структурных подразделений компаний. Так, если 5-7 лет назад должность менеджера по персоналу предполагалась только в крупных компаниях, то сейчас HR-отделы существуют и в среднем бизнесе.

При многоуровневом собеседовании количество встреч с представителями компании зависит от позиции кандидата: чем выше должность, тем больше людей вовлечено в процесс принятия решения и тем разнообразнее оценочные процедуры. Обычно соискатель проходит, как минимум, два этапа: собеседование с эйчаром и с непосредственным руководителем.

Если речь идет о поиске топ-менеджера, то одним из этапов собеседования будет общение с генеральным директором компании и службой безопасности. Исторически сложилось так, что больше двух собеседований проходят:

- ▢ кандидаты на должности с материальной ответственностью;
- ▢ работники, представляющие компанию на внешнем рынке;
- ▢ соискатели на должности, имеющие доступ к информации, представляющей коммерческую тайну.

**Многоуровневое собеседование** говорит о том, что в компании построен процесс найма и все его участники выполняют свою роль:

- менеджер по персоналу (эйчар/рекрутер) – первичное знакомство, информирование о компании, о вакансии и требованиях;
- руководители – профессиональная оценка знаний и навыков – вопросы кадровой безопасности;
- генеральный директор – окончательное решение о найме.

Совет соискателям при многоуровневом собеседовании следующий: не следует искать в этом большей беды, требуется искать преимущества, так как уже на стадии собеседований и переговоров можно узнать практически всю компанию – от кадровика до генерального директора, получить разностороннюю информацию как о вакансии, так и о предполагаемых правилах, внутреннем устройстве, процедурах и даже о корпоративной культуре этой компании. Например, пришлось ли кого-то долго ждать, как проходит беседа, какие кабинеты у начальника и генерального, как они общаются между собой, как работает секретариат и т.д.



Многоуровневое собеседование – это скорее достоинство, чем недостаток, потому что, поговорив лишь с потенциальным начальником об обязанностях, с большей вероятностью соискатель может оказаться в ситуации, что компания “не его”, чем просмотрев практически все ее уровни.

Остановимся более подробно на всех уровнях собеседования.

**7.1.** Когда на объявленную вакансию возникает большой конкурс, менеджеры по персоналу прибегают к так называемому *отсеивающему собеседованию* по электронной почте или телефону.

Чтобы соискателю не оказаться застигнутым врасплох, следует позаботиться о том, чтобы у него всегда под рукой были ручка и бумага, резюме, объявление о вакансии и перечень интересующих его вопросов. Если кандидат в тот момент, когда ему позвонили, не готов к разговору, ему необходимо извиниться, сославшись на невозможность продолжить общение, и уточнить, когда будет удобно перезвонить.

Во время телефонного интервью соискателю необходимо говорить отчетливо, по существу, избегать односложных ответов, но и не пускаться в пространные рассуждения. Если вакансия предполагает владение иностранным языком, надо быть готовым к переходу во время интервью с русского на иностранный язык.

**7.2.** Если компания делегировала кадровому агентству решение задачи подбора персонала, то сначала кандидату предстоит *собеседование с рекрутером (эйчаром)*.

На первичном интервью рекрутеру важно установить соответствие или несоответствие соискателя требованиям открытой вакансии. Чтобы проверить наличие и уровень профессиональных умений и знаний, он, как правило, сначала знакомится с документами, подтверждающими компетентность кандидата, – дипломами, свидетельствами, рекомендациями с прошлого места работы и др., а затем предлагает выполнить ряд стандартных заданий.

Умение выполнять сразу несколько задач, способность быстро ориентироваться в ситуации, навыки организации деловых поездок и мероприятий, знание основ делового этикета – обычно все это выясняется рекрутером в ходе работы с различными кейсами.

Например, соискателя могут попросить подробно описать действия, которые он предпримет в одной или нескольких из следующих ситуаций, где ему необходимо, например:

- успеть к определенному сроку получить визу в каком-то посольстве для срочной командировки руководителя;
- составить детальный план организации приема VIP-гостей из-за рубежа;
- разыграть «неприятный разговор» с высокопоставленным чиновником об отмене назначенной встречи;
- продемонстрировать вежливый отказ соединить руководителя с конфликтным клиентом;
- предложить несколько решений выхода из ситуации, когда из-за автомобильной пробки руководитель опаздывает на важное совещание с партнерами.

Словом, идя на собеседование в кадровое агентство, соискателю необходимо подготовиться как к серьезному экзамену на профессиональную пригодность.

**7.3.** Для *руководителя кадровой службы компании*, заинтересованной в получении высокопрофессионального сотрудника, на первом месте стоит вопрос соответствия соискателя корпоративным стандартам, стилю руководства и общения.

На этом этапе не стоит пытаться произвести впечатление, используя профессиональные термины, аббревиатуру, понятную только специалистам узкого профиля. Сле-

дует помнить, что менеджер по персоналу не оценивает будущего работника по профессиональным показателям, а старается определить мотивацию, насколько работник соответствует данной должности по личностным качествам. Требуется придерживаться той структуры и тематики, которые задает представитель работодателя.

Как правило, все вопросы сводятся к получению детальной информации о профессиональной деятельности соискателя, выявлению степени его мотивации и оценке личных качеств. И кандидаты напрасно порой не придают должного значения беседе с рекрутером. Ведь, не пройдя этот этап собеседования, соискатель не будет рекомендован для встречи с начальником HR-подразделения. Поэтому лучше отвечать заученные фразы на стандартные вопросы. Этого будет вполне достаточно.

На этом интервью кандидату стоит подробно расспросить о предстоящих должностных обязанностях, о существующих механизмах мотивации сотрудников (премирование, преференции – возможность пользоваться служебным автомобилем; место парковки, бензин, автосервис для личного автомобиля; дополнительные выходные дни после командировок или во время отсутствия руководителя) и пр.

Естественно, на этом этапе собеседования также высока вероятность того, что соискателя привлекут к участию в небольших ролевых играх, работе с ситуативными примерами – кейсами, различными тестами и заданиями, позволяющими оценить его профессиональные и индивидуально-личностные качества. Иногда HR-специалисты прибегают к нетривиальным методам интервьюирования, например:

- двуязычное интервью – собеседование, на которое одновременно приглашаются все кандидаты на вакантную должность, и каждому из них предлагается задать другому соискателю вопрос на профессиональную тему;

- стрессовое собеседование – специально моделируемая обстановка дискомфорта, провоцирующая соискателя на непосредственную, спонтанную реакцию, позволяющая выявить скрытые стороны его личности. Единственный рецепт успешного преодоления стрессового собеседования – высокая степень собранности, хладнокровие и рассудительность. Если же соискатель считает, что оппонент вышел за рамки дозволенного, то он всегда может отказаться от продолжения общения.

В последнее время широкое распространение получила «технология воронки», при которой интервьюер от общих вопросов постепенно переходит к более специфическим, уточняющим. Ответы на такие узконаправленные вопросы, работа с деталями и большим количеством примеров весьма наглядно могут продемонстрировать соискателю квалификацию его оппоненту.

Если для вакантной должности предполагается собеседование и со специалистом службы безопасности, то соискателю нужно максимально точно отвечать на устные вопросы, а также внимательно заполнять анкету, ни в коем случае не искажая факты и не утаивая информацию.

**7.4. Непосредственный** руководитель проверяет профессиональный уровень. Поэтому соискателю следует рассказать ему о результатах работы на предыдущих местах, задать уточняющие вопросы о стоящих задачах по данной позиции, непосредственных должностных обязанностях и правилах взаимодействия с другими структурными подразделениями компании. Кроме того, здесь можно смело использовать профессиональный словарный запас. Кстати, большим преимуществом будет, если можно будет продемонстрировать результаты работы соискателя в наглядном виде – предоставить презентации, портфолио, чертежи и т. д.

Наличие портфолио на собеседовании всегда полезно. Художники, архитекторы, журналисты вообще без этого не устраиваются на работу. WEB-программисты сайтов наглядно предъявляют свою работу, назвав сайты. Портфолио менеджеров по продажам – их клиентская база. О ней работодатели спрашивают на каждом собеседовании. У менеджеров проекта портфолио – схемы действия проектов, показывающие особенности ведения бизнеса. (Такое рассказывается аккуратно ввиду коммерческой тайны, но кое-что можно открывать намеками.)

Если же кандидат претендует на должность персонального ассистента директора, то возможен еще один уровень собеседования.

7.5. Это самый ответственный этап, так сказать, «генеральная» примерка. Поиск персонального ассистента, в отличие от других специалистов, **директор** не может полностью поручить кадровой службе. Так как ему придется очень часто общаться со своим помощником, то для него важно понять, подходит ли ему кандидат психологически, можно ли с ним эффективно взаимодействовать.

На данном этапе лучше давать расширенные ответы, но по возможности меньше использовать профессиональный сленг. Не стоит перехватывать инициативу, стараться уйти от ответа на прямые вопросы, уточнять второстепенную информацию, которую могут предоставить другие сотрудники, использующие профессиональные сленговые выражения.

Отправляясь на собеседование, кандидату нужно быть готовым к любым неожиданностям – соискатель вполне может оказаться приглашенным в ресторан, на планерное совещание, презентацию или промышленную выставку, где ему предложат принять участие в деловом обеде, набросать протокол заседания или выступить в роли переводчика. Впрочем, встреча в офисе тоже может оказаться не без сюрпризов.

**Вот несколько примеров:**

1. Начальник кадровой службы проводит кандидата на должность персонального ассистента в кабинет генерального директора, усаживает за стол, на котором лежат контрольные материалы: тестовые задания для оценки уровня знаний делопроизводства, для проверки грамотности письменной речи, умения составить стандартное письмо, документ для перевода на иностранном языке и т. п.

Руководитель продолжает заниматься бумагами, не обращая внимания на вошедших людей. Так проходит несколько минут. Никто не забыл о собеседовании, данная ситуация смоделирована специально (задержка времени начала беседы – прием стрессового интервью).

В течение всего этого времени работодатель наблюдает за действиями кандидата – один будет с интересом осматривать кабинет потенциального начальника и безропотно ждать, когда на него обратят внимание; другой, чтобы не терять времени, примется за лежащие перед ним задания; третий начнет проявлять агрессию. Так еще до начала собеседования у руководителя складывается определенное впечатление о претенденте.

2. Многие современные фирмы оборудованы специальными камерами, позволяющими в режиме онлайн отслеживать происходящее на различных участках офисного здания. Ничего не подозревающего кандидата проводят в приемную и просят немного подождать. Через некоторое время из приемной выходит секретарь, оставляя соискателя в полном одиночестве, а еще через минуту появляется солидный человек и начинает скандалить, требуя немедленно пропустить его к директору. Поведение

соискателя, оказавшегося в подобной ситуации без какой-либо поддержки, его умение «принять удар на себя» и уладить конфликт, не теряя самообладания, могут послужить лучшей рекомендацией для работодателя.

3. Руководитель очень дружелюбно принимает кандидата, начинает беседу на отвлеченные темы и вместо ожидаемых тестовых заданий на профессиональную пригодность просит его по предложенной схеме сложить из бумаги какую-либо несложную фигуру. Считается, что такое «несерьезное» занятие, как складывание оригами, может многое рассказать о личности испытуемого: о скорости и гибкости его мышления, способности концентрироваться, аккуратности, терпеливости и, наконец, умении включиться в любую «игру». В такой ситуации соискателю надо отнестись к происходящему с чувством юмора.

4. Чтобы проверить надежность соискателя, его умение корректно обращаться с конфиденциальной информацией, могут задать вопрос о промахах и ошибках прежнего руководителя. Естественно, в подобной ситуации не стоит распространять слухи или выдавать закрытые сведения, лучше «держат язык за зубами».

## 8. СУЩНОСТЬ И СОДЕРЖАНИЕ ТЕСТИРОВАНИЯ

Если все указанные в резюме данные, вроде квалификации и опыта работы, подходят, но необходимо заполнить некоторые пробелы в общей картине впечатлений о соискателе, получить более детальную информацию о способностях и характере, HR-менеджер может прибегнуть к тестированию.

К такому испытанию надо обязательно быть готовым любому, кто ищет работу на современном рынке труда, поскольку в настоящее время все больше компаний при выборе будущего сотрудника желают заранее выяснить, обладает ли соискатель всеми необходимыми навыками для данной должности и (что не менее важно) теми личными качествами, которые позволят ему влиться в уже сложившийся коллектив. Знания придется доказывать соискателю путем прохождения квалификационного тестирования, а способность ужиться в коллективе компании – ответить на вопросы психологического теста.

В распоряжении менеджеров по персоналу имеется довольно впечатляющий арсенал различных тестов, используя которые они могут выяснить о соискателе практически все: и его психологическое состояние на момент проведения собеседования, и особенности характера, и профессиональный уровень. При помощи определенных тестов рекрутер может даже определить уровень искренности соискателя, проходящего тестирование.

У грамотного управленца или менеджера по персоналу обязательно есть целая система критериев отбора соискателей. Для каждой вакансии составляется свой комплект (батарея) тестов, соответствующий основным навыкам работника. Например, бухгалтер должен быть ответственным, внимательным, уметь работать с большими объемами информации, обладать хорошей памятью на цифры, высокой помехоустойчивостью и работоспособностью. Учитывая, что в бухгалтерии трудятся преимущественно представительницы слабого пола, неплохо обратить внимание руководителя на умение бесконфликтно сосуществовать в женском коллективе.

Для линейного менеджера немаловажны довольно высокий уровень интеллекта, способность к стратегическому мышлению и анализу, гибкость поведения, способность принимать решения и брать на себя ответственность за них, умение общаться с клиентами и руководить подчиненными.

Дизайнеру необходимо иметь пространственное мышление, уметь решать творческие задачи и создавать оригинальные идеи, иметь богатое воображение, уметь плодотворно и самостоятельно работать, выносить авралы и гибко подходить к требованиям клиентов.

Преподавателям и специалистам в области связей с общественностью важно иметь развитый вербальный интеллект. Для экономистов и маркетологов более важен аналитический склад ума.

К тестам чаще прибегают с кандидатами на учебу, преподавательскую деятельность и с кандидатами на высокие руководящие должности. Для большинства вакантных должностей в экономике и сфере управления тесты не проводятся, а также среди подбора рабочих, ремесленников и служащих, не претендующих на руководящие должности.

**Цели** использования тестов следующие:

1. Сохранение физических и материальных затрат на выбор подходящей кандидатуры в случае, когда число кандидатов велико.

2. Выявление у кандидата достаточного потенциала для того, чтобы в дальнейшем занять руководящую должность.

3. Выяснение того, подходит ли кандидат к сложившейся в компании структуре.

4. Выяснение того, в состоянии ли работник органично войти в коллектив.

Тесты помогают обеспечить такой информацией, которую HR-специалисты не могут почерпнуть ни из документов, предоставляемых кандидатом, ни из свидетельств и аттестатов.

Существуют следующие **виды тестов**:

1) тесты, направленные на проверку способностей, концентрации памяти, сноровки, на определение интеллектуальных способностей (например, опросник Кеттелла);

2) психологические тесты (например, опросники Айзенка, цветовой тест Люшера);

3) тесты, определяющие честность соискателя.

Важной задачей тестов является определение типа темперамента и профессиональной деятельности соискателя.

При тестировании наиболее известными являются методики личностных черт Айзенка, личностный диагностический опросник Кеттелла, диагностик межличностных отношений Лири.

Существуют тесты, пройти которые сложнее всего, это **испытание на полиграфе** – детекторе лжи: приборе, фиксирующем отклонение нормальных показателей при ответах на вопросы, вызывающих у тестируемого неудовольствие, или при его ложных показаниях. Однако такой вид тестирования является достаточно затратным и используется для детального анализа кандидата, претендующего на ответственные должности.

Существует и такой тест, который является настолько основательным, что представляя информацию о себе, соискатель иногда даже не может предположить всей глубины сведений, которые психолог способен извлечь из этой методики. Название этого теста – **MMPI** (Миннесотский мультифакторный личностный опросник).

Опросник выявляет все черты характера личности, выявляет потенциальную психологическую патологию и степень её тяжести. Обмануть этот тест практически невозможно, ещё бы, ведь он содержит 550 вопросов, составленных таким образом, что найти соответствия между вопросами практически невозможно.

Широко используется **психогеометрический тест**, в котором соискатель должен выбрать одну из пяти фигур (квадрат, треугольник, прямоугольник, круг или зигзаг), наиболее похожую на соискателя, фигура определяет особенности характера.

Используется и **графологический анализ**, в котором по почерку можно определить тип личности, в зависимости от наклона, размера букв и прочего, этот тест также является достаточно сложным.

**Интеллектуальные тесты** дают возможность спрогнозировать результативность работы в самых разных отраслях деятельности и, как правило, не предполагают внушительных материальных и временных затрат. Очень дельный совет соискателям: потренируйтесь решать IQ тесты, со временем количество перерастет в качество, и положительный результат является делом тренировки.

## 9. ОСНОВНОЙ «ПАКЕТ» ДОКУМЕНТОВ ДЛЯ СОБЕСЕДОВАНИЯ

Собрав все свое богатство, будь то какие-то наработки, сделанные на прошлых работах, например, статьи, методические документы и пр., надев деловой костюм и приготовившись отвечать на вопросы потенциального работодателя, соискатель будет считать, что полностью готов к собеседованию. Но это далеко не так. Часто возникает вопрос, какие документы необходимы на собеседовании. Лучше всего заранее в телефонном разговоре уточнить, какие документы потребуются на собеседовании.

Если это не оговаривалось заранее с работодателем, то необходимо подготовить так называемый «основной пакет документов», в который входит:

- распечатанное резюме в двух экземплярах и один экземпляр в электронном виде;
- паспорт;
- диплом об образовании с вкладышем;
- дипломы о дополнительном образовании, сертификаты об окончании курсов, удостоверения и т.п. (лучше не брать с собой документы, не имеющие отношения к должности, на которую претендует кандидат).

Кроме этого, кандидату необходимо взять с собой на собеседование ручку и блокнот. Вооружившись блокнотом с ручкой, не только работодатель, но и соискатель будет выступать в качестве интервьюера, что, несомненно, добавит «жирную галочку» при составлении его образа и принятии решения о приеме его на работу.

Работодатель может попросить соискателя заполнить готовую форму анкеты, если у него будет в руках резюме, то он сэкономит время, которое могло уйти на то, чтобы вспомнить даты и наименования, необходимые для заполнения. В этом случае предусмотрительность кандидата будет его достоинством.

## 10. ТИПИЧНЫЕ ПРИЧИНЫ ОТКАЗА ПРИ ПРИЕМЕ НА РАБОТУ

Остановимся еще на наиболее типичных причинах отказа при приеме на работу, у любого соискателя должна быть о них осведомленность, дабы не повторять ошибок других кандидатов.

Итак, *причины отказа при приеме* на работу могут быть следующими:

- низкая успеваемость во время учебы;
- недостаток опыта;
- незрелость, незнание корпоративной культуры;
- нежелание начинать карьеру «снизу», слишком завышенные требования к зарплате;
- нежелание оставаться сверхурочно, ездить в командировки;
- нежелание посещать корпоративные семинары и тренинги;
- приход на собеседование в сопровождении родственников;
- отсутствие интереса к компании;
- отсутствие плана продвижения по службе;
- презрительное отношение к предыдущему работодателю;
- излишняя активность, давление на собеседника, поведение всезнайки;
- невыдержанность, недостаток вежливости;

- неопределенность ответов, неискренность, лживость;
- нерешительность, безынициативность, несамостоятельность;
- вялое рукопожатие, слабый голос, плохая дикция;
- опоздание на встречу, неумение ценить чужое время;
- не слишком подходящий внешний вид;
- нежелание смотреть в глаза собеседнику;
- неудачная личная жизнь или слишком запутанное семейное положение.

Появление многих из перечисленных причин можно заранее предотвратить.

Если на переговорах отказали в приеме на работу из-за нехватки определенного навыка, то можно прочитать литературу по нужной теме перед следующим собеседованием. Недостающие знания можно, конечно, получить на тренингах или курсах повышения квалификации. Этот путь связан с большими финансовыми затратами, но это тоже шанс. Первый путь подходит людям, способным на самообучение, и является наиболее экономичным.

Кажущийся недостаток опыта, возможно, искоренит наличие портфолио. Портфолио можно сделать и как идею. Например, сделать предложение о том, что соискатель выполнит в первые 3 месяца на новом рабочем месте. Компании ценят такие предложения.

Самое банальное – внешний вид человека, приходящего на собеседование. К сожалению, частенько “забегают” в поисках работы женщины с нагруженными сумками, пакетами, коробками. То же касается сильной половины человечества, которая почему-то пытается совместить визит к работодателю с посещением автосервиса. Абсолютно недопустимо появляться на собеседовании в спортивном костюме, майке и шортах, с авоськами.

Некоторые предпочитают приходить на собеседование в сопровождении родственников. Например, активная жена приводит недотепу мужа. Она сразу перехватывает инициативу разговора и на вопросы отвечает сама, не давая мужу и рта раскрыть. Создается впечатление, что он немой. Через две минуты уже все наслышаны о бестолковости и никчемности ее спутника жизни. Сами понимаете, взять на работу такого сотрудника решиться не каждый.

Выпускники вузов – это особая категория соискателей, они часто приходят на собеседование в сопровождении мам, пап и даже бабушек. Психологически это оправдано, поскольку для родителей первое рабочее место ребенка – то же самое, что первый раз в первый класс. Однако не стоит забывать, что за годы учебы в вузе «ребенок» приобрел огромное количество знаний, так не надо мешать этому чаду проявить себя на собеседовании.

В зависимости от специальности есть ряд необходимых будущим работникам личностных качеств. На переговорах их, конечно же, попытаются выявить. Оценка своих данных заранее и доработка их дают высокие результаты. Необходимо обратиться к литературе с тестами для рекрутеров. Может именно по ним соискателя и будут оценивать явно или скрыто.

После собеседований и их анализа у кандидата меняется “взгляд на себя”. Ему стоит регулярно обновлять резюме: как только пришла хорошая идея. Работодатель ценит “свежесть резюме” и соответствие его своим чаяниям.

Полезно прописать модели поведения на переговорах в виде диалогов.

Для апробации соискателю необходимо обсудить их с лицом, мнению которого он доверяет. Постараться просто отточить свои ответы на вопросы. В жизни, конечно, все сложится по ее законам, но хорошие заготовки пригодятся.

## 11. САМОМАРКЕТИНГ ПОСЛЕ УСТРОЙСТВА НА РАБОТУ

Если соискатель не сумеет закрепиться и положительно проявить себя с профессиональной точки зрения на полученной хорошей работе, карьера не состоится. В лучшем случае у него не будет дальнейшего роста. В худшем – потеря рабочего места, отсюда следует осознать и то, что самомаркетингом потребуете заниматься и после устройства на работу.

Что бы там ни говорилось или писалось о поиске работы, какие бы высокие слова о корпоративности, мотивации ни произносились, работодатель и нанимающийся имеют противоположные интересы. Работодатель хочет получить рабочую силу – получше и подешевле. Соискатель – зарплату побольше и работы поменьше. Поэтому процесс трудоустройства – это всегда поиск компромисса, причем выигрывает в этой гонке далеко не всегда наиболее подходящий кандидат. Победа достается тому, кто лучше находит этот компромисс или как минимум делает вид перед работодателем, что готов пойти на таковой. Процесс поиска работы – это всегда продажа.

Успех на службе сам по себе не делает человека счастливым. Но еще меньше шансов чувствовать себя таковым неудачником. Поэтому успешная карьера весьма желательна. Но очень важно, какую цену приходится за это платить. Ошибки в выборе направления и планировании будущего могут привести к тому, что и достигнутое не принесет радости. Владение методами технологии карьеры уменьшает вероятность таких оплошностей. Кроме того, лучше подготовив себя к действиям на рынке труда, соискатель добьется более значительных результатов с меньшими затратами времени, сил и средств.

### СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Абельмас, Н. Тесты при приеме на работу. – СПб: ООО «Питер Пресс», 2008.
2. Магура, М.И. Современные персонал-технологии / М.И. Магура, М.Б. Курбатова. – М., 2001.
3. Пугачев, В.П. Тесты, деловые игры, тренинги в управлении персоналом. – М., 2002.
4. Управление персоналом организации: учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. – М.: ИНФРА-М, 2000.
5. Хершген, Х. Маркетинг: основы профессионального успеха. – М.: ИНФРА-М, 2000.
6. Шекшня, С.В. Управление персоналом современной организации. – М.: Интел-Синтез, 2000.
7. Шкатулла, В.И. Настольная книга менеджера по кадрам. – М.: Норма, 2001.
8. [www.mk.ru](http://www.mk.ru)
9. [www.fregat.com.ru](http://www.fregat.com.ru).
10. [www.mainjob.ru](http://www.mainjob.ru)
11. [www.newsland.ru](http://www.newsland.ru)
12. [www.srochno.ua](http://www.srochno.ua)
13. [www.works.kz](http://www.works.kz)
14. [www.rosrabota.ru](http://www.rosrabota.ru)
15. [www.newsland.ru](http://www.newsland.ru)
16. [www.teens.lv](http://www.teens.lv)
17. [www.thewell.ru](http://www.thewell.ru)
18. [www.unit1.info](http://www.unit1.info).
19. [www.job.ukr.net](http://www.job.ukr.net)
20. [www.works.kz](http://www.works.kz)
21. [www.srochno.ua](http://www.srochno.ua)
22. [www.mainjob.ru](http://www.mainjob.ru)



Образец резюме

**Зайцева Ирина Петровна**

**Возраст:** 36 лет

**Семейное положение:** замужем, детей нет

**Адрес проживания:** г. Брест, ул. Соколова д. 23, кв. 109

**Контактные телефоны:** (0162) 55-88-99 дом., (0162) 47-55-98 раб., моб. 8-029-222-22-22

**E-mail:** zaip@tut.by

**ЦЕЛЬ** – получение должности начальника отдела продаж в торговой компании «Х»

**ОБРАЗОВАНИЕ:**

15.09.1990 – 28.06.1995 гг. – Высший Институт Управления, г. Москва. Факультет: экономический, специальность: экономист

**ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ:**

- 01.02. – 30.06.2001 гг. – Курсы английского языка, г. Минск;
- 23-26.09.2002 г. – Курс обучения от Международной финансовой корпорации на тему «Управление затратами на предприятии», г. Витебск;
- 21-23.02.2003 г. – Курс обучения от Международной финансовой корпорации на тему «Бизнес-планирование», г. Минск;
- 05-09.10.2004 г. – Тренинг "Навыки эффективных продаж", г. Минск;
- 30.03.- 13.04.2007 г. – Курсы повышения квалификации.

**ОПЫТ РАБОТЫ:**

07.2001 – 08.2009 гг. **ООО "Элит" (г. Минск)**

**Профиль организации:** Мебельный салон «ЭлитМебель»

**Должность:** заведующая мебельной секцией (штат предприятия 56 чел.)

**Обязанности:**

- заключение договоров с поставщиками мебели;
- ведение складского учета в салоне;
- организация торговли в салоне;
- техническая организация работы магазина (сборка мебели, подгонка, реставрация, замена брака).

**Достижения:** победитель национального конкурса «Менеджер года» (2008 г.)

**Профессиональные навыки:**

- контроль за деятельностью старших кассиров;
- работа с наличностью, с документацией, кассовым оборудованием;
- оприходование торговой выручки;
- проведение и отражение всех кассовых операций;
- ведение кассовой книги магазина;
- осуществление расчетов с сотрудниками фирмы (зарплата, командировки);
- осуществление расчетов с организациями;
- проведение расчетов с отдельными лицами;
- контроль за кредиторами, дебиторами, анализ затрат предприятия;
- ведение участка затрат;
- проведение возвратов по товарам от поставщиков;
- внутренние бухгалтерские проводки;
- ручное одобрение счетов-фактур, выставленных поставщиком на оплату;

- контроль возвратов всех одобренных счетов-фактур из Отдела Закупок;
- контроль возвратов всех запросов из приемок магазинов.

09.1995 – 06.2001 гг. **ООО "Евромебель", (г. Могилев)**

**Профиль организации:** оптовая торговля мебелью

**Должность:** старший менеджер отдела продаж (штат предприятия 72 чел.)

**Обязанности:**

- контакты с розничными торговыми предприятиями;
- составление договоров, контроль за расчетами;
- координация деятельности региональных представительств.

#### **ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СВЕДЕНИЯ:**

- Английский язык: свободно общаюсь на бытовые темы.
- Опытный пользователь ПК (WinWord, Excel, MS-Office).
- Знание оргтехники (мини-АТС, ксерокс, факс, принтер, сканер).
- Водительские права категории В, опыт вождения 12 лет.
- Наличие деловых связей.
- Серия из 5-ти статей по теме «А...» (2006-2008 гг.) в специализированном журнале «Продажи», серия из 6-ти статей по теме «В...» – «Кадровая служба» (2006-2009 гг.)
- Рекомендации предоставлю по запросу.

## **ПРИЛОЖЕНИЕ 2**

### **ОШИБКИ (стилистические, орфографические, грамматические и пунктуационные) ИЗ РЕАЛЬНЫХ РЕЗЮМЕ**

#### **Раздел 1. ЛИЧНЫЕ ДАННЫЕ**

1. Родственников, судимых за границей, не имею.
2. Политически грамотен.
3. Личные сведения: Женат, но не курю.
4. Семейное положение: счастлив в браке.
5. Не женат (возможны командировки).
6. Фамилию, имя или отчество не изменял. К судебной ответственности не привлекался. Хорошие физические данные (рост, сила, ловкость, внешняя привлекательность)
7. Состояние в браке: замужем.
8. Мне 45 лет – это нормально? Мой возраст (46 лет) свидетельствует против меня, однако то обстоятельство, что моему сыну 6 лет, говорит о том, что у меня хорошая мотивация, и я сохранил способность учиться и активно работать. Слишком люблю мужа.

#### **Раздел 2. ЦЕЛЬ ПОИСКА РАБОТЫ**

1. Могу предложить свою кандидатуру для работы по специальности или в офисе.
2. Рассмотрю различные предложения, связанные с реализацией и производством мебели или по моей специальности – зубной техник.
3. Ищу работу секретаря-референта или куда пошлют.
4. Хочу работать дизайнером. Готова и способна к самосовершенствованию во всех направлениях жизнедеятельности в интересах профессионализма.

5. Получить должность: генеральный директор, исполнительный директор, коммерческий директор, зам. директора, руководитель отдела сбыта, менеджер отдела сбыта, торговый агент.

6. Цель: трудоустройство с целью дальнейшего развития у себя навыков топ-менеджера в различных сферах деятельности, желательно в иностранной компании.

7. ... работа, которая бы обеспечивала не только высокий уровень предприятия, но и удовлетворение моих материальных потребностей.

8. Менеджер по продажам в туристическую фирму: коммуникабельна, хорошо обучаемая. Опыта работы в туризме нет. Очень люблю путешествовать.

9. Цель этого письма обратить Ваше внимание на мои способности.

10. Мой друг воспользовался Вашими услугами, и я тоже хочу.

11. Самоутверждение и достижения весомого положения в сферах соприкосновения моих целей и жизненного уровня.

### **Раздел 3. ОБРАЗОВАНИЕ ОСНОВНОЕ. ОБРАЗОВАНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ**

1. Уровень образования: Два и более высш. образований.

### **Раздел 4. ОПЫТ РАБОТЫ**

1. Секретарь-референт по обделке и строительству.

2. Уделяю работе практически всё рабочее время.

3. Иностранные языки: английский – чтение, немецкий – со словарем, испанский – в начале изучения, финский – счет до 10.

4. Опыт работы: ведение переговоров, выписка счетов, завод приходных и расходных накладных в базу данных, простановка печатей на документы. Делал заказы по нужде отдела продаж.

5. Опыт работы: Именно мне, как другу, клиенты платят деньги.

6. Работа с клиентом проста: если нет того, что он ищет, продай то, что есть.

7. Опыт удачных командировок: отгружал «не отгружаемый» товар.

8. Торговал куриным яйцом.

9. Водитель генерального директора табачного холдинга. Причина увольнения: ликвидация директора.

10. Имею опыт работы не только с животными, но и с их владельцами.

11. Обязанности секретаря-референта: обеспечение комфортной работы руководителей, делопроизводство.

12. Заказ товара на складе: определить и заказать то, на что будет спрос завтра – вот мой конек.

13. Размещение товара в зале: новый товар на уровне глаз, а ходовой на любое пустое место, при этом – товара много не бывает.

14. Работа с клиентами по телефону и в непосредственном контакте.

15. Обязанности: поиск и обаяние клиентов.

16. Разработан и внедрен агрессивный метод продвижения товара на рынок России.

17. Сканировал внутренний рынок телекоммуникаций.

### **Раздел 5. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ**

1. Иностранные языки: Английский – лесотехнический.

2. Знание языков: Английский – буквальное понимание до 90 % печатного текста и 100% понимание значения; 80% понимание произнесенного.

3. Английский в стадии реконструкции.
4. Английский (свободно на среднем уровне).
5. Английский разговорный – свободно, немецкий – в процессе изучения, язык глухонемых – свободно.
6. Английский – читаю, пишу свободно, говорю со словарём.
7. Славянские (слабо, зато все).
8. Устный и письменный перевод между языками.
9. Английский/французский – более чем свободно.
10. Свободно говорю английский, украинский, русский.
11. Английский: необходимо освежить.
12. Разговорный английский (со словарем).
13. Немецкий и французский – читаю со словарем, но смысла не понимаю.
14. Полусвободный английский.
15. Английский и французский (отдельные слова и выражения).
16. Владелец двумя иностранными языками.
17. Английский язык – разговорный, читаю и перевожу со словарем.
18. Хобби: чтение, рыбалка, спорт, сын.
19. Печать в слепую.
20. Знаком с чувством юмора.
21. Интим в моей жизни абсолютно исключен!
22. Желаемая зарплата: на должности генерального директора – 1500-2000\$, коммерческого директора – 1000-1500\$, начальника отдела продаж – от 700\$, менеджера по продажам – от 500\$, торгового представителя – от 300\$ (предлагать в крайнем случае!) С предложением вакансий звоните в любое время дня и ночи – с 20 до 22 часов. Готова на платные услуги.
24. Приятная внешность и голос, потенциальное стремление к серьезной работе.
25. Склонность к анализу, артистизм, умение сказать «нет», патриотизм, склонность к оправданному риску, умение обучать, любовь к животным, умение отказаться от тактических побед во имя стратегических, не конфликтность, настойчивость.
26. Абсолютная лояльность по отношению к работодателю.
27. Доброжелателен, командный стиль работы. Есть чувство юмора и чувство меры.
28. Хронических заболеваний и противопоказаний не имею. Интересы и увлечения – разнообразные.

---

**Сопроводительное письмо к одному из резюме:**

*Добрый день!*

*Сегодня у вас появилась уникальная возможность, пополнить ряды своих, высококвалифицированных, сотрудников, новым перспективным, трудолюбивым, знающим свое дело, и просто уникальным, человеком! Если вы хотите видеть свой бизнес процветающим, пользующимся популярностью, с огромным количеством постоянных клиентов, для этого вам нужен хороший специалист по маркетингу и рекламе. Именно на эту, открывшуюся в Вашей компании, вакансию, я имею честь выслать вам свое резюме.*

*Надеюсь на возможность быть приглашенной на собеседование, где, с удовольствием, продемонстрирую свои способности.*

---

## РЕЗЮМЕ ПОВАРА

Профессиональные навыки: Опыт: Накоплен огромный опыт по работе с людьми, не конфликтен, независим от религии и проч. (Да вообще не сотрудник, а клад).

Владение языками: Английский (читаю со словарем), Русский (свободно).

Имею личный автомоб. стаж с 1995 г. Не КУРЮ.

Хобби: по выходным работаю инструктором по сноуборду и горн. лыжам. парк "Степаново".

Образование: 1981-09-01 – 1984-05-01 ЭТТОП г. Москва. Техник-технолог. Повар 5 разряда.

Трудовая биография: 1985-06-01 – 1991-06-01 Москва, Кремль. Правительство РФ. повар-универсал. готовлю все что движется или могло двигаться, растет или может вырасти.

Разнообразная кухня, банкеты на высшем уровне, работа в посольствах, на корабле, командировки, охота (блюда из дичи и дик. животных) резьба из овощей: вазы, розы и т.д.

2002-02-01 – 2003-03-01 Кафе. кафе на 120 пос. мест. директор. Успешное ведение ударной капиталистическо-хозяйственной деятельности

## ПРИЛОЖЕНИЕ 3

### ОШИБКИ (стилистические, орфографические, грамматические и пунктуационные) ИЗ РЕАЛЬНЫХ СОБЕСЕДОВАНИЙ

1. *Вы в какой области специалист?* – В Днепропетровской.
2. ...Но отсутствие у меня большого свежего опыта, конечно, настораживает.
3. *Ваша последняя должность?* – Менеджер по продукту массового потребления в сфере телекоммуникаций.
4. Считаю (в т.ч. и на основании мнения подчиненных), что за этот период были резко отточены навыки руководителя.
5. Данное предложение после всестороннего обдумывания вызвало в моем лице большую заинтересованность.
6. По складу характера мне легче сгенерировать идею, чем реализовать ее, поэтому я хочу быть менеджером среднего звена.
7. Во избежание личных конфликтов и стрессовых ситуаций на работе, считаю необходимым в кратчайшие сроки составить психологические портреты всех сотрудников фирмы, изучить их склонности и привычки.
8. Могу работать в автономном режиме, находясь в длительной командировке.
9. Крут необычайно, да только почему-то все время денег не хватает.
10. В разговоре могу пофантазировать, чтобы произвести впечатление.
11. Красивое словесное оформление любой информации.
12. Отсутствие мании величия.
13. Иногда опускаются руки.
14. Слишком интеллигентна, что в наше время иногда вредит.
15. Иногда переборы с вином и женщинами.
16. Трудоголик. Люблю брать на себя чужие обязанности.
17. В свободное время могу отдаваться полностью работе.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 4

УЧЕБНОЕ ИЗДАНИЕ

Составитель **Степанюк Валентина Леонтьевна**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ  
по изучению раздела «Самомаркетинг»  
дисциплины «Маркетинг услуг»**

для студентов специальности «Маркетинг»  
дневной и заочной форм обучения

Ответственный за выпуск **Степанюк В.Л.**

Редактор **Строкач Т.В.**

Компьютерная вёрстка **Кармаш Е.Л.**

Корректор **Никитчик Е.В.**

---

Подписано к печати 19.04.2010 г. Формат 60x84/16. Бумага писчая. Усл. печ. л. 2,79.  
Уч. изд. л. 3,0. Заказ № 479. Тираж 60 шт. Отпечатано на ризографе Брестского государственного технического университета. 224017, г. Брест, ул. Московская, 267.