

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И ФИНАНСОВ»

КАФЕДРА СОЦИОЛОГИИ И УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ

Э.Б. МОЛОДЬКОВА
В.С. ТЕСТОВА

УСПЕШНОЕ ТРУДОУСТРОЙСТВО

Учебное пособие

ИЗДАТЕЛЬСТВО
САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА
ЭКОНОМИКИ И ФИНАНСОВ

ББК 65.240я73

М 75

Молодкова Э.Б., Тестова В.С.

Успешное трудоустройство: Учебное пособие.— СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2009.— 62 с.

Учебное пособие написано на основе курса лекций «Введение в теорию управления персоналом». В нем учитывается новейший опыт трудоустройства молодых специалистов — как студентов, так и дипломированных выпускников вузов. В пособии читатель найдет ответы на следующие важные вопросы: как и где искать наиболее перспективную с точки зрения последующей карьеры работу; каковы трудности, возникающие при устройстве на работу, и способы их преодоления; как правильно подготовить резюме и успешно пройти различные этапы собеседований и тестирование.

Книга отличается ярко выраженной практической направленностью и адресована всем, кого интересуют современные технологии трудоустройства как исходного этапа карьеры.

Рецензенты: д-р экон. наук, проф. **И.М. Алиев**

канд. экон. наук, доц. **А.С. Бочкарев**

Оглавление

Введение	4
ГЛАВА 1.....	5
1. Психологический аспект поиска работы.....	5
2. Наиболее частые ошибки в поиске работы	5
3. Какую работу вы ищете, и в какой компании вы хотите работать?.....	7
4. Пути поиска работы.....	8
5. Как действовать?	13
ГЛАВА 2.....	14
1. Составление резюме	14
2. Подготовка к собеседованию: как отвечать на вопросы по телефону	22
3. Последние приготовления.....	25
ГЛАВА 3.....	27
1. Как произвести первое хорошее впечатление на собеседовании	27
2. Как отвечать на вопросы, задаваемые на собеседовании	31
3. Вопросы по резюме, выявление пробелов в биографии.....	33
4. Вопросы на выявление личностных и профессиональных качеств	38
5. Ваша очередь задавать вопросы.....	44
6. Стресс во время интервью, и как с ним бороться	46
ГЛАВА 4.....	52
1. Анализ собеседования	52
2. Как реагировать на отказ.....	52
3. Обсуждение предложения.....	54
4. Когда следует отказываться от предложения работы.....	58
Заключение, или Дальнейшие шаги	60
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	61

Введение

Каждому человеку хоть раз в жизни приходилось искать работу. Кому-то удавалось найти то, что он хотел, практически сразу, кто-то после нескольких месяцев поисков довольствовался компромиссным вариантом, а кому-то хронически не везло годами. И каждый, независимо от конечного результата, делал для себя некоторые выводы. Например, такие:

- Поиск работы уже сам по себе есть тяжелая работа.
- Собеседование – это серьезный стресс.
- Очень трудно «продать» себя возможному работодателю.
- После того, как тебе отказали, легко впасть в отчаяние и потерять веру в себя.

Если вы только начали искать работу или уже накопили некоторый опыт, пройдя несколько собеседований, то эта книга для вас. Она, конечно, не решит с ходу все ваши проблемы, но поможет вам понять, в чем они заключаются, а главное, покажет вам путь, который в итоге обязательно приведет вас к желанной цели. В ней вы найдете ответы на вопросы, с чего нужно начинать выбор и поиск работы, как готовиться к собеседованию, как составлять резюме или автобиографию, как себя вести на интервью и обсуждать предложение. Отличие этой книги от множества других изданий заключается в том, что в ней даются реальные советы, основанные на многолетней практике, и разбирается детально весь алгоритм поиска желаемой работы, а не отдельные его этапы, как, например, составление резюме или вопросы, задаваемые на собеседовании.

Мы хотим, чтобы вы прежде всего научились ценить себя и верить в успех. Изменив свое отношение к проблеме поиска и выбора работы, вы шаг за шагом будете сами строить свою карьеру и добиваться нужного вам результата. Ключевые слова, которые приведут вас к достижению цели, – это ваш оптимизм, активные действия и настрой победителя. Они помогут вам создать в себе то самое конкурентное преимущество, которое выделит вас из толпы других соискателей и обратит на вас внимание работодателя. Что будет означать для работодателя ваше конкурентное преимущество? Прежде всего то, что вас будут рассматривать как перспективного работника, способного решить насущные проблемы компании. Любая вакансия – это, в первую очередь, потребность в личности, которая не просто будет выполнять механические функции, а сможет сделать бизнес компании более прибыльным. Участвуя или помогая другим людям эффективно участвовать в процессе управления компанией, вы станете необходимым человеком и, тем самым, еще больше укрепите свое конкурентное преимущество.

Таким образом, для того, чтобы вы смогли найти достойную вас работу, вам придется поработать над созданием своего уникального конкурентного преимущества.

ГЛАВА 1

1. Психологический аспект поиска работы

Это может показаться вам очевидным, но успех поиска работы зависит только от вас самих. Точнее, он зависит от вашего внутреннего самоощущения и психологического настроя. «Почему это так важно?» – спросите вы. Подумайте, приняли бы вы к себе на работу неудачника или человека, который вынужден искать новое место из-за возникших неурядиц и проблем? Ответ очевиден: нет. Так почему же другой работодатель должен взять такого человека? Ведь он рассуждает в данном случае точно так же, как вы. От того, насколько успешным будет новый сотрудник, напрямую зависит и его собственный успех. Наверняка вы не раз замечали, что успешные люди всегда на виду и они нужны всем. Срабатывает некий психологический фактор – как только человек начинает демонстрировать свой успех, он сразу же становится востребованным. Неудачники же, напротив, очень часто невольно передают окружающим какое-то ощущение неуспеха, всем своим видом выражая обреченность и готовность к проигрышу. И неудивительно, что такие люди имеют заведомо меньше шансов найти ту работу, о которой они мечтали.

Таким образом, вы тоже должны научиться чувствовать и ощущать себя успешным человеком, независимо от сиюминутной ситуации. Это вовсе не значит, что вы при этом будете переоценивать или обманывать себя. Просто очень важно научиться видеть и находить в себе те качества, которые действительно помогут вам считать себя успешным человеком. Как этого добиться в реальной жизни?

Для этого необходимо осознать, что успех – это не есть какое-то единственное профессиональное достижение или разовый результат. Человек может считаться успешным, если он умеет анализировать ситуацию и делать правильные выводы на будущее, а значит, умеет избегать новых ошибок. Он может быть успешным в самосовершенствовании и познании себя, например, через обучение и овладение новыми навыками. Наконец, он может добиться успеха в личной жизни, в любви или семье.

Итак, чтобы укрепить уверенность в себе, попробуйте определить те области, в которых вы успешны, и заставьте почувствовать себя удачливым человеком. Затем попытайтесь сформулировать причины поиска работы, исходя из новых высоких целей и устремлений и забыв о том, что к этому вас побуждают временные проблемы. Тем самым вы создадите необходимый психологический настрой и сумеете убедить потенциального работодателя поверить в вас.

2. Наиболее частые ошибки в поиске работы

Условно все неудачи в поиске работы можно разделить на несколько принципиально важных групп.

Во-первых, это неудачи, обусловленные отсутствием четкого представления о том, что вы хотите получить от данной работы и от компании-работодателя, то есть зачем именно вам нужна эта работа, ради каких личных целей.

Следующая ошибка – неправильный выбор компании или незнание сути бизнеса той организации, куда вы отправляете резюме. В итоге ваши уникальные знания и умения оказываются изначально не востребованными потому, что для открытой в этой фирме вакансии требуются люди абсолютно другого профиля. Вы же теряете время, ожидая ответа и надеясь, что вас пригласят на собеседование.

Очень часто причиной неудачи является неграмотно составленное резюме. Как правило, менеджеры, проводящие первичный отбор кандидатов по присланным резюме, прежде всего, обращают внимание на внешнее оформление и ключевые моменты биографии соискателей. Поэтому к написанию и оформлению резюме необходимо подойти с максимальной ответственностью.

Наибольший процент неудач связан с неумением правильно подать себя на собеседовании с менеджером компании-работодателя или рекрутинговой фирмы, подбирающей персонал для других компаний. На собеседовании важно все: ваш внешний вид, как вы держитесь и строите беседу, как вы отвечаете на вопросы, как выполняете тестовые задания и т. д. Если вам не удалось произвести хорошее впечатление, вас вряд ли запомнят на фоне других соискателей, а значит, и не станут рассматривать как серьезного претендента на вакансию.

Еще одна частая ошибка на этапе обсуждения сделанного вам предложения работы – неправильное ведение переговоров с работодателем по условиям труда. Если в финал вышли несколько кандидатов, то очень важно не только уметь снова подчеркнуть свои конкурентные преимущества, но и грамотно обсудить все детали данной работы – материальную компенсацию, перспективы роста, рабочее окружение и т. д.

И, наконец, частые неудачи могут быть обусловлены заниженной самооценкой и неумением анализировать полученный опыт. Неудачи рожают чувство неуверенности в себе, страха перед предстоящим интервью, что приводит к опасному психологическому настрою на последующий провал. Вы попадаете в замкнутый круг, когда идете на новое интервью, заранее ожидая неудачи, и еще более разубверяетесь в себе в случае отказа. Пожалуй, преодоление этого психологического барьера и критический взгляд на себя со стороны после каждой попытки – сама сложная задача для любого человека, начинающего поиск работы.

Существует масса жизненных примеров, когда одни люди с легкостью добивались успеха, а другие, однажды сдавшись, постепенно теряли веру в себя, привычный уровень жизни, семью, доходя до крайних степеней отчаяния. Вы невольно сравниваете себя с теми и другими, пытаетесь избежать незавидной судьбы неудачников и раскрыть секреты успеха победителей. И если бы вы

спросили сотню тех, кому повезло, вы с удивлением бы услышали примерно одно и то же, а именно три простые истины:

- Нельзя сидеть сложа руки и ждать, когда работа сама приплывет к вам.
- Работа есть всегда, даже в самые тяжелые годы кризиса.
- Результат, найдете вы ее или нет, зависит от того, ЧТО, ГДЕ и КАК вы

будете искать.

Итак, давайте определимся.

3. Какую работу вы ищете, и в какой компании вы хотите работать?

Прежде чем начать просматривать объявления о вакансиях в газетах и журналах и рассылать резюме, вам следует всерьез продумать, что вы ждете от будущей работы и от компании-работодателя, а также, что вы можете предложить в качестве своего конкурентного преимущества потенциальным боссам. Как правило, человек ищет работу для удовлетворения своих жизненных потребностей, к которым можно отнести, например, следующие:

- улучшение материального положения;
- получение социальных гарантий и льгот;
- чувство социальной защищенности и уверенности в завтрашнем дне;
- осуществление карьерных амбиций;
- принадлежность к некоторой социальной группе, изменение социального статуса;
- получение новых знаний и опыта;
- реализация творческого потенциала, самовыражение;
- заполнение свободного времени;
- общение с людьми.

Для начала постарайтесь определить, какие потребности являются для вас самыми актуальными и ради чего вы станете искать новую работу. Сгруппируйте их по степени значимости и попытайтесь нарисовать в своем воображении идеальную компанию, которая даст вам все условия для реализации этих целей. Почему так важно в самом начале прояснить собственные потребности и целевые установки?

Ответ простой. Разные компании предоставляют своим сотрудникам разный набор возможностей для удовлетворения их потребностей. Так, например, одни компании готовы платить высокую зарплату, но при этом их совершенно не заботит карьерный рост и повышение квалификации работников. Другие, наоборот, платят немного, зато дают возможность обучения и творческой самореализации. Или, например, в одних компаниях от сотрудников требуется в основном механическое выполнение своих должностных обязанностей и четкое следование правилам и инструкциям, а в других, напротив, поощряются инициатива и самостоятельность.

Чтобы определить, подходит вам работа в данной компании или нет, надо сопоставить собственные потребности с целями, которые ставит компания перед новым сотрудником и которые она вам предлагает. Если ваше видение ра-

боты совпадает с видением работодателя, то тогда можно двигаться дальше и рассматривать предложения. Если нет, лучше продолжить поиск в другой компании, более подходящей для осуществления ваших целей. В противном случае, даже если вы получите не удовлетворяющую вас работу, вы вскоре начнете испытывать чувство дискомфорта и подавленности от того, что вам приходится заниматься нелюбимым делом.

Не настраивайтесь на то, что вам удастся найти точно такую же работу, которой вы занимались раньше и которая приносила вам истинное удовольствие. Возможно, это и случится, но все же будьте готовы к тому, что работа будет существенно отличаться от предыдущей. Постарайтесь проанализировать прошлый опыт и ответить себе на такие вопросы:

– Что именно вам нравилось в предыдущей работе больше всего и почему?

– Что вам лучше всего удастся и доставляет большее удовольствие – общение с людьми, работа с информацией и документами, управление процессами?

– Что бы вы могли делать лучше на предыдущей работе, если бы у вас была такая возможность?

– Чем вы хотели бы заниматься, если бы вам дали право выбора?

– Какой уровень материального достатка вас вполне бы устроил?

– Что вам больше всего не нравилось или раздражало на предыдущей работе?

– Какие свои профессиональные и личностные качества вы считаете наиболее сильными, а какие слабыми?

Лучше записать свои ответы на листе бумаги, чтобы ваше представление о самих себе стало более четким и реалистичным.

4. Пути поиска работы

После того, как вы решили, каких перспектив вы ждете от новой работы, стоит наметить основные пути поиска. В принципе, можно выделить несколько самых распространенных вариантов, каждый из которых имеет ряд определенных преимуществ и недостатков.

Специализированные газеты и журналы, публикующие объявления о вакансиях. Наиболее известными из них являются газеты «Работа для вас», «Профессия», а также «Вакансия». Каждое издание ориентировано на определенную группу читателей, а значит, и на определенные категории и уровень профессионалов. Некоторые издания, например, такие, как газеты «Career forum», «Moscow Times», «Exclusive personnel», «Ведомости», «Деловой Петербург», публикуют в основном объявления о наборе персонала в иностранные фирмы и рассчитаны на читателей, владеющих иностранными языками. Довольно часто объявления об узкопрофильных вакансиях появляются в профессиональных периодических изданиях. Например, объявления о вакансиях бухгалтеров можно найти в «Финансовой газете» или «Экономической газете». По газетным объявлениям относительно несложно определить профиль бизнеса компании и серьезность ее намерений в отношении набираемых сотрудников.

Чем больше информации содержится в объявлении о самой компании и чем подробнее изложены функциональные обязанности и требования к кандидатам, тем выше вероятность, что это солидная компания, заинтересованная в привлечении настоящих профессионалов. И наоборот, если в объявлении только два слова «Высокооплачиваемая работа» и номер телефона, по которому отвечает случайный временный секретарь, шансы на то, что это серьезная фирма, близки к нулю. И еще, поскольку размещение объявления в газете стоит денег, по размерам и дизайну последнего можно косвенно судить о том, насколько компания заинтересована в персонале. Чем крупнее и привлекательнее объявление и чем чаще оно публикуется, тем больше денег вкладывает фирма в подбор персонала, тем серьезнее ее отношение к потенциальным сотрудникам.

Если вы впервые начинаете поиск работы, мы советуем вам приобрести несколько специализированных газет и журналов, чтобы выбрать те издания, в которых содержатся объявления, наиболее отвечающие вашим критериям работы. Поскольку в каждом выпуске периодического издания публикуются новые объявления, стоит покупать понравившиеся вам газеты или журналы в течение некоторого периода времени, например, в течение месяца. Некоторые компании проводят наборы сотрудников циклично, поэтому есть смысл также просмотреть в библиотеке предыдущие номера этих изданий. Возможно, что компания уже перестала публиковать объявления, но еще не закончила прием резюме и процесс отбора кандидатов, так что вы сможете успеть послать свое резюме, что называется, вдогонку. Прежде чем отправлять резюме по отмеченному вами объявлению, мы рекомендуем сперва отредактировать его в соответствии с требованиями, которые указаны в объявлении. Это, несомненно, повысит ваши шансы обратить на себя внимание работодателя.

И еще один совет. Если нужная вам вакансия редко появляется на страницах периодических изданий, составьте список компаний, регулярно набирающих персонал в интересующей вас профессиональной сфере. Тот факт, что ваша работа не объявляется в печати, вовсе не означает, что компания не ищет специалиста вашей квалификации. Если компания активно ведет набор новых сотрудников, возможно, что в ней имеется и ваша вакансия. Выпишите координаты этой фирмы и пошлите туда свое резюме. Бывает так, что именно вы сможете решить проблему, только что возникшую в данной организации, а иногда даже стать подарком для компании, которая уже отчаялась найти такого специалиста, как вы.

Недостатком данного способа поиска работы является сложность выбора компании вследствие ограниченности информации. Кроме того, требуется некоторое время и опыт, чтобы научиться разбираться в объявлениях и изданиях, их публикующих.

Прямая рассылка резюме. Если вы ищете работу в компании, аналогичной той, где вы работали ранее или продолжаете работать, есть смысл рассылать резюме в фирмы, занимающиеся сходным бизнесом. Например, если вы работали в фармацевтической компании и планируете свою дальнейшую карьеру в области продвижения фармацевтических препаратов, можно отправить свое резюме в другие фирмы, активно действующие на этом рынке. Как прави-

ло, из опыта вы уже знаете несколько организаций, чей бизнес близок вашему. Если же информации недостаточно, стоит воспользоваться следующим алгоритмом. Нужно взять телефонный справочник или адресную книгу наподобие «Желтых страниц», где компании сгруппированы по типу бизнеса, и найти в них раздел, в который попала «своя» компания. Все другие фирмы, находящиеся в том же разделе, могут представлять для вас интерес. Выбрав из них наиболее перспективные с вашей точки зрения, вы можете послать туда свое резюме. В солидных компаниях приходящие по почте или электронным каналам связи резюме не выбрасываются, а собираются в базу данных. Если в такой компании возникает вакансия, заинтересованный менеджер просматривает эту базу и выбирает из нее понравившиеся резюме. Недостатком прямой рассылки является то, что вы точно не знаете, когда в интересующей вас компании появится нужная вакансия, и ваше резюме может пролежать в базе данных без движения довольно долго, иногда несколько лет. Поэтому следует посылать свое резюме сразу в несколько сходных по профилю фирм, лучше в десять – двадцать компаний одновременно.

Размещение своего объявления о поиске работы. Этот способ также пользуется популярностью среди соискателей, однако он требует некоторых денежных затрат и определенных навыков составления объявления. Мы советуем вам начинать работать над объявлением после того, как вы накопите хотя бы минимальный опыт составления резюме, поскольку объявление – это квинтэссенция информации о вашем образовании, профессиональных навыках и, конечно же, предыдущем опыте.

Поиск работы через агентства, занимающиеся подбором персонала. Это очень эффективный способ, позволяющий сэкономить массу времени и получить квалифицированную консультацию по вопросам выбора компании и прохождения собеседования. Адреса и контактные телефоны агентств также можно найти в телефонных справочниках или в Интернете. Следует обращаться в агентства, имеющие хорошую репутацию и уже зарекомендовавшие себя на рынке труда. Как правило, в таких агентствах есть рекламные материалы и информационные проспекты о деятельности агентства, с которыми можно ознакомиться, придя на собеседование. О солидности компании также свидетельствуют внешний вид, техническое оснащение офиса, и, конечно же, профессиональный уровень консультантов, которые проводят собеседование. В крупных агентствах есть специализация консультантов по отраслям бизнеса, а также филиальная сеть в регионах страны. Кроме того, очень важно отметить, что такие агентства оказывают услуги соискателям бесплатно. Рекрутинговые агентства отличаются от бирж и агентств по трудоустройству тем, что подбирают специалистов под конкретный заказ фирмы-работодателя в соответствии с требованиями, формулируемыми заказчиком.

Чтобы попасть в базу данных агентства, нужно послать туда резюме или принести его лично. При наличии заказа на специалиста вашего профиля консультанты пригласят вас на интервью, на котором будут уточнены детали вашей профессиональной биографии и ее соответствие требованиям фирмы-работодателя. Вас также попросят заполнить анкету, в которую включены во-

просы о вашем образовании, владении иностранными языками, профессиональном опыте и навыках, а также о ваших пожеланиях в отношении искомой работы и работодателя. Как грамотно составить резюме, чтобы его правильно классифицировали в агентстве и оно не затерялось в базе данных, мы расскажем чуть позже. Отдельный вопрос – указание в анкете вашей реальной заработной платы или уровня зарплатных ожиданий. Многие соискатели намеренно завышают планку в надежде, что работодатель примет их условия и тем самым косвенно подтвердит несколько преувеличенный социальный статус. Однако соискатели часто забывают, что есть много простых способов перепроверить информацию, начиная со сравнения с другими кандидатами на эту позицию и заканчивая прямым звонком на фирму, где человек работал раньше. Поэтому лучше указать реальный заработок, тем более что у вас всегда будет возможность обсудить размер желаемой зарплаты с консультантом агентства, а затем и потенциальным работодателем лично.

У этого способа поиска работы, в принципе, есть тот же недостаток, что и у прямой рассылки – неопределенность времени возникновения вакансии. Вы получите ответный звонок из агентства, как только у них появится заказ на данную позицию, при условии, что ваши данные удовлетворяют требования фирмы-работодателя. Ваше ожидание может продлиться от нескольких дней до нескольких месяцев, а то и лет. Как и в предыдущем случае, этот недостаток компенсируется за счет одновременной отправки резюме сразу в несколько агентств. В то же время несомненным и очень важным преимуществом поиска работы через рекрутинговые компании является возможность получить максимально полную и точную информацию о потенциальном работодателе.

Поиск работы через Интернет. Еще одним вариантом поиска работы является использование возможностей Интернета. Его несомненным достоинством является относительная простота, быстрота доступа и возможность бесплатного размещения своего резюме. Однако существенным отличием Интернета от традиционных способов является то, что практически вся информация о кандидате открыта и доступна многим людям, в том числе и тем, кому нежелательно знать о намерении кандидата сменить нынешнее место работы. Поэтому следует ограничивать объем размещаемой в Интернете личной информации и не указывать такие данные, как, например, домашний адрес, фамилию и название компании, в которой вы работаете в настоящее время.

Существует два варианта поиска работы в Интернете. Первый – это обращение к сайтам рекрутинговых компаний, список которых можно найти, к примеру, на сайте www.career.ru. Как правило, большинство крупных иностранных и российских компаний, занимающихся поиском и подбором персонала, имеют собственные сайты. Второй путь – это обращение непосредственно к ресурсам, которые специализируются на размещении вакансий. Список таких русскоязычных сайтов приводится ниже. Несмотря на то что отечественные ресурсы поиска работы еще только развиваются и не имеют больших баз данных, использование Интернета в планировании собственной программы поиска может существенно увеличить шансы достижения поставленной задачи.

Career in Russia (www.career.ru)

Job in Russia (www.biz.ru/job/russia)

Jobs.ru (www.jobs.ru)

Job.ru (www.job.ru)

PointJob Russia (www.pointjob.ru)

Staffwell (www.stuffwell.ru)

Бизнес-образование и карьера (www.begin.ru)

National job club (www.nj.ru)

Работа для Вас (www.rdw.ru)

Human resources management (www.hrm.ru)

E-xecutive (www.e-xecutive.ru)

Мир профессионалов (www.profy.ru)

Поиск работы через друзей и знакомых. Пожалуй, это самый очевидный путь, хотя и не всегда эффективный. Друзья могут посодействовать вам в поиске работы, например, вовремя сообщая об открывшихся в их компаниях вакансиях. Вы также можете заранее снабдить их своим резюме, чтобы они при удобном случае передали его коллегам, подбирающим новых сотрудников. Расскажите им вкратце, какую работу вы ищете и какими опытом и навыками обладаете. Вполне возможно, что удача улыбнется вам, а устная рекомендация друга или знакомого станет вашим дополнительным конкурентным преимуществом в глазах потенциального работодателя. Интересно отметить, что на рынке вакансий наблюдается некая сезонность, связанная с рабочим ритмом большинства компаний. Как правило, больше всего предложений работы появляется в начале года, весной и осенью. В летние месяцы и в самом конце года активность компаний в подборе новых сотрудников несколько снижается. Причиной этого является пик отпускного сезона, приходящийся на летний и новогодний периоды. Но даже несмотря на временное затишье, не следует прекращать поиск работы, чтобы не сбивать боевой настрой и не расслабляться. Как вы уже поняли, каждый из вышеперечисленных способов найти работу имеет свои плюсы и минусы. Очень часто люди, занимающиеся поиском работы, совершают серьезную ошибку, полагаясь только на один из путей, на их взгляд наиболее эффективный. При этом они забывают, что поиск работы по сути своей сродни игре в рулетку. Чем больше фишек поставлено на разные числа, тем больше шансов выиграть. Так и здесь: чем больше каналов поиска задействовано, тем выше вероятность предложения работы. Поэтому стоит потратить время, чтобы опробовать все варианты. Конечно, это потребует некоторых усилий при сборе и анализе информации, а также при подготовке и рассылке резюме, но поверьте, это обязательно принесет положительный результат. Вы на собственном опыте сможете оценить эффективность каждого метода и, что немаловажно, составить более полное представление о том, что происходит в настоящий момент на рынке труда и какие специальности являются наиболее востребованными. Еще одним позитивным аспектом многоцелевого поиска является накопление и сортирование информации о круге компаний, в которых вы хотели бы работать. Действительно, собирая из разных источников информацию о деятельности и профиле интересующих вас фирм, вы как бы составляете мозаичную картину, дающую вам более полное и широкое представление о бизнесе

и вашем возможном месте в нем. Это очень полезно для дальнейшей подготовки к собеседованию и оценки собственных карьерных перспектив.

Для примера приведем статистику эффективности перечисленных выше методов поиска работы.

– Рассылка резюме наобум по принципу «авось повезёт».

Эффективность составляет 7%. Это означает, что только 7 человек из 100 находят работу таким образом. Вот уж кому везёт!

– Рассылка резюме в ответ на объявление в печати. Эффективность достигает в среднем – 7–25%.

– Поиск работы через рекрутинговые компании. Эффективность – те же 7–25%.

– Привлечение родственников и знакомых. Этот способ оказывается более действенным, его эффективность около 30%.

– Целенаправленная рассылка резюме по интересующим вас фирмам. Представьте себе, успеха таким образом добивается до 70% соискателей!

Как видите, несмотря на довольно высокую эффективность некоторых методов, стопроцентной гарантии работы не даёт ни один из них. Вывод напрашивается сам собой: нужно задействовать как можно больше путей поиска. Выберите из них наиболее подходящие для вас и приступайте к составлению плана. Не останавливайтесь только на одном методе. Согласно той же американской статистике, 51 человек из 100 бросает поиск работы уже на 2 месяце, если единственный используемый ими метод не приносит успеха. В то же время, если люди ищут работу несколькими разными путями, через месяц поиска сдаются уже только 30 из 100. в среднем поиск работы может занимать от двух до четырёх месяцев, при условии, что соискатель активно этим занимался.

Сколько часов в день нужно тратить на поиск работы? Опыт показывает, что существует прямая зависимость между интенсивностью поиска и быстротой результата. По некоторым данным, две трети всех соискателей затрачивает на поиск в среднем 5 часов в неделю, добиваясь конечного результата через несколько месяцев. Не логично ли, что если бы эти 5 часов тратились ежедневно, можно было бы найти работу гораздо быстрее? Конечно, вы должны психологически настроиться на то, что поиск работы может занять больше времени, чем вы рассчитываете. Это будет зависеть от того, какую именно работу вы ищете, сколько вам лет, насколько высоки ваши требования к условиям труда. Однако не нужно сдаваться раньше времени, ведь ваш девиз в вашей игре – настойчивость плюс удача. Настойчивость означает готовность идти до победного конца, преодолевая все преграды.

5. Как действовать?

Итак, вы уже определились, что вы ждёте от будущей работы и с какими компаниями вам хотелось бы работать. Теперь самое время составить план дальнейших действий. С одной стороны, вы желаете найти работу как можно быстрее, а с другой стороны, вам не хочется рассылать резюме и ходить на собеседования впустую, затрачивая на это массу усилий и нервов.

Прежде всего постарайтесь напрячь свои силы и, даже если вам очень не хочется, напишите план на бумаге. Составление плана дисциплинирует мышление, помогает учесть все детали и не забыть важные мелочи. Для начала составьте список компаний по поиску персонала, в которые вы хотите направить резюме, и выберите область бизнеса и те организации, где Вы желали бы работать. Определите источники информации о вакансиях и об этих фирмах, а затем подумайте, как вы будете эту информацию собирать. Одновременно приобретите те издания, которые предлагают работу вашего уровня, и потратьте несколько дней на анализ ресурсов Интернета и ознакомление с примерами размещаемых в нём биографий. После этого выделите день на составление и редактирование собственных резюме и сопроводительных писем и запланируйте время на рассылку. Мы рекомендуем вам не отправлять резюме в субботу или воскресенье. Многие соискатели из-за нехватки времени делают это в выходные, и, как следствие, их резюме часто не доходит до адресата лишь потому, что в офисах либо заканчивается бумага в факсовом аппарате, либо он не принимает вашего резюме. Мы советуем всегда лично проверять получение компанией вашего резюме. Это не всегда приятное дело, но оно определенно увеличивает ваши шансы и оберегает вашу судьбу от нерадивости бестолковой секретарши. Теперь, когда основной массив подготовительной работы проделан, можно начинать готовиться к собеседованию. Конечно, сложно заранее запланировать день собеседования, но, тем не менее, всегда можно отвести заранее день или два на серьёзную проработку вопросов и ответов. Так же можно спланировать дни просмотра новой периодики и отправки резюме в новые компании. В дни собеседований советуем не назначать других важных встреч, так как собранность и пунктуальность в этот день просто необходимы.

ГЛАВА 2

1. Составление резюме

Для чего нужно резюме? Почему так важно правильно его составить и оформить? Давайте попытаемся вместе ответить на эти вопросы. Представьте себя на месте руководителя, проводящего отбор кандидатов на открывшуюся вакансию. Ежедневно ему приходят десятки резюме. В одних профессиональный опыт излагается на нескольких листах, в других весь текст занимает полстраницы. Мало кто из менеджеров скрупулезно изучает каждое резюме, обычно его пробегают глазами, отмечая некоторые отличительные факты биографии и сопоставляя их с общими требованиями к соискателям. На просмотр резюме затрачивается не более 2-3 минут. Понравившиеся резюме откладываются в сторону, после чего менеджер изучает их более внимательно. Резюме, таким образом, является своеобразной визитной карточкой кандидата, призванной в первую очередь привлечь к нему внимание менеджера. Отсюда вытекает следующий вывод: ваше резюме должно быть оформлено таким образом, чтобы его было легко читать, и тогда оно само по себе создаст вам дополнительное конкурентное преимущество.

На следующем этапе отбора с вашим резюме будут знакомиться менеджеры отделов, куда набираются новые сотрудники.

При этом им важно понять, каким профессиональным опытом вы обладаете, что вы реально можете делать и насколько ваши знания и умения подходят для компании. Иными словами, следует отбирать факты вашей биографии, значимые для той позиции, на которую вы претендуете. Отсюда ясно вытекает вывод: резюме должно быть кратким и предельно ясным, чтобы его содержание можно было понять и оценить, причём не только специалисту в аналогичной области. Поэтому нужно избегать профессиональной терминологии, используя универсальную деловую лексику. Более того, ваше резюме должно выигрышно представить вас как человека, реально способного решать задачи компании.

Грамотно составленное резюме является тем самым ключом, который, открывает перед вами двери компании и служит поводом для последующей встречи с работодателем. Подготовка резюме поможет вам критически проанализировать собственный опыт и потенциал, а иногда даже и открыть в себе новые способности, о которых вы прежде не задумывались. Кроме того, это даст возможность оценить свои сильные и слабые стороны и выявить недостающие для данной позиции навыки и знания.

Чтобы облегчить себе задачу, выпишите для начала на отдельном листе бумаги все факты вашей биографии: анкетные данные, все оконченные вами учебные заведения, места работы, профессиональные навыки и т. д. Чем больше вы вспомните ключевых моментов, тем лучше. Этот фактический материал станет «сырьевой базой», из которой вы будете формировать конечный продукт – резюме, ориентируясь на требования различных работодателей. Далее нужно будет структурировать его по смысловым группам и согласно определённому хронологическому порядку. Если раньше вы уже составляли собственное резюме, его всё равно необходимо пересмотреть с точки зрения актуальности информации и соответствия новым требованиям к работе, после чего нужно ввести нужные изменения и заново отредактировать.

Существуют различные стандартные формы резюме, и одну из них мы приведём ниже в качестве образца. В принципе, не обязательно копировать его полностью, важно придерживаться определённой структуры изложения биографии, которую можно разделить на 5 основных блоков:

Личные данные. В заглавии нужно полностью написать свои Ф.И.О. Далее идут домашний адрес и телефоны. Лучше указывать несколько телефонов, по которым вас можно найти. Также полезно оставить контактный телефон, абоненту которого можно передать для Вас сообщение. Если у вас есть адрес электронной почты и факс, не забудьте указать и их. Ниже, как правило, приводятся год и место рождения, а также указываются семейное положение и наличие детей.

Владение иностранными языками. Степень знания языка оценивается по возрастающей в соответствии со следующей условной шкалой: «читаю и пишу со словарём», «рабочий уровень» и, т. д. Мы рекомендуем пройти заранее не-

сложный тест, побеседовав с человеком, хорошо говорящим на этом иностранном языке.

Профессиональный опыт. Это самая важная часть резюме, на которую в первую очередь обращают внимание менеджеры. Начинать её надо с последнего или настоящего места работы. Слева указываются 2 даты – поступления на работу и её окончания. Справа одно под другим пишутся название компании, направление бизнеса фирмы и все ваши должности в обратном порядке (см. образец). Полный адрес компании указывать не обязательно, можно ограничиться городом, в котором расположен головной офис. Название компании нужно приводить полностью, расшифровывая все аббревиатуры. Если компания – с участием иностранного капитала, также это укажите. Например, название может выглядеть следующим образом:

ЗАО «Альфа», компания с участием иностранного капитала (США), г. Москва.

Оказание юридических услуг

или

ООО «Альфа» (Россия), г. Москва

Оптовая продажа продуктов питания

Указывая в резюме свою должность, помните о том, что её название должно быть понятно читающему. Во многих фирмах существует своя система наименований должностей, и люди часто делают ошибку, полагая, что их должность называется точно так же и в других компаниях. Согласитесь, что такая должностная позиция, как, например, «специалист по ПМС», или «юнит менеджер», ничего не говорит вам. Поэтому старайтесь адаптировать название должности к более или менее общеупотребительному варианту. На собеседовании вы всегда сможете объяснить интервьюеру, как она звучит в оригинале.

Используйте название достаточно специфическое, но в то же время стандартное для данной области бизнеса. Большинство позиций попадает, как правило, в одну из следующих категорий:

- продажи;
- маркетинг и реклама;
- финансы;
- услуги и консалтинг;
- общий менеджмент и административные должности;
- технические позиции и производство.

Если вы затрудняетесь, как назвать свою должность, напишите просто: «Специалист по...» Например, специалист по компьютерным сетям, специалист по маркетингу и т. д.

Другой распространенной ошибкой является чересчур общее название позиции. К примеру, трудно понять, что стоит за названием «менеджер» или «заместитель директора». Большинство работодателей подразумевают под этим самые разные должности – от руководителя среднего звена до экспедитора. По-

этому всегда старайтесь указывать точнее, менеджером какого отдела вы являетесь и каким количеством подчиненных руководите. Согласитесь, что название «менеджер по административным вопросам» дает большее представление о направлении бизнеса, которым человек занимается, чем просто «менеджер».

Вслед за названием позиции обычно перечисляют основные должностные обязанности. Если у вас есть типовая должностная инструкция, выберите из нее ключевые рабочие функции. Постарайтесь изложить их таким образом, чтобы они реально подчеркивали и раскрывали ваши сильные стороны и достижения. Обычно при отборе кандидатов больше всего внимания уделяется двум последним местам работы или тем, которые по профилю аналогичны вакантной позиции, поэтому надо по возможности более подробно их описывать. Можно, в принципе, опустить перечисление должностных обязанностей, которые вы выполняли ранее, чем пять лет назад.

Потенциальные работодатели, как правило, ориентируются на людей, которым присущи следующие качества:

- способность приносить прибыль компании;
- умение разумно экономить рабочее время и средства компании за счет повышения эффективности рабочего процесса;
- хорошие организаторские способности;
- лидерские качества;
- способность распознавать потребности рынка или так называемое «маркетинговое чутье».

Внимательно проанализируйте свой профессиональный опыт и в описании позиции попытайтесь привести примеры своих достижений, показывающих наличие у вас перечисленных выше качеств. Эти достижения станут вашими конкурентными преимуществами не только в резюме, но и помогут вам произвести хорошее впечатление на собеседовании. По возможности указывайте конкретные факты, подтверждающие эти достижения. Например, если вы руководили людьми, напишите, сколько именно человек было в вашем подчинении. Если вы успешно занимались продажами, укажите, какую прибыль вы принесли компании или каких результатов вам удалось достичь. Емкость описанию достижений придадут глаголы действия, такие, как, например, увеличил, создал, руководил, организовал и т. д.

Ранее мы уже говорили о том, что очень важно, чтобы ваше резюме как можно более точно отвечало требованиям компании. Поэтому еще раз просмотрите объявление о вакансии и в разделе «Профессиональный опыт» изложите именно те моменты, которые максимально отражают характер предполагаемой работы.

Советуем обратить особое внимание на тот факт, что менеджеры, проводящие отбор персонала, негативно относятся к людям, часто меняющим места работы, и это вполне объяснимо: кто же захочет принять на работу нового сотрудника, заранее предполагая, что он не продержится на ней и года! Более того, такая нестабильность наводит на мысль, что соискатель, возможно, покидал предыдущих работодателей не по своей воле. Поэтому отмечайте в своем ре-

зюме только те места работы, на которых вы трудились не меньше года-полутора лет.

Образование и тренинги. В обратном хронологическом порядке перечислите все учебные заведения, которые вы закончили, начиная с последнего, и далее все тренинговые и учебные программы, которые вы прошли. Всегда приводите обе даты начала и окончания учебного заведения. Не стесняйтесь указывать заслуженные вами знаки отличия, например, медаль или диплом с отличием, ведь это тоже ваши несомненные конкурентные преимущества. В этом же разделе указываются кандидатская и докторская ученые степени. Названия учебных заведений следует писать без сокращений, поскольку не все из них являются понятными. Если вы выпускник вуза и прежде у вас не было никакого профессионального опыта, вам стоит более подробно остановиться на изученных вами в вузе предметах, но только при условии, что они отвечают характеру предполагаемой работы.

Профессиональные навыки. В этом разделе обычно указываются приобретенные вами навыки и умения с учетом специальных, необходимых для выполнения вашей работы. Как правило, это компьютерные навыки, навыки общения с людьми, организаторские способности, наличие водительских прав и т. д. К специальным навыкам можно отнести владение машинописью слепым методом, умение работать с базами данных и т.п. Опять же, профессиональные навыки должны подчеркивать ваши конкурентные преимущества и отвечать требованиям, предъявляемым к кандидатам на данную позицию.

Ваше резюме будет выглядеть более весомо, если в заключение вы приведете координаты двух-трех людей, с которыми вам приходилось сотрудничать и которые могут дать вам положительные рекомендации.

Оформляя резюме, стоит придерживаться нескольких правил, соблюдение которых позволит вам привлечь к нему внимание потенциального работодателя:

- Резюме не должно занимать больше полутора-двух страниц. Никто не читает длинных резюме – это слишком утомительно. Кроме того, из растянутого резюме сложнее выловить наиболее существенные моменты.

- Избегайте профессионального жаргона и сокращений и используйте наиболее употребительное название вашей позиции.

- Резюме обязательно должно быть напечатано на компьютере или машинке. Рукописные автобиографии сегодня рассматриваются в последнюю очередь, а чаще просто выбрасываются. Выбирайте не слишком мелкий шрифт и достаточный интервал между строками, чтобы резюме удобно было читать. Оформляйте резюме в одном графическом и лексическом стиле, выделяя заголовки и наиболее значимые моменты биографии.

- Не стоит указывать, на какую конкретно позицию вы претендуете. Тем самым вы ограничиваете круг возможных предложений, одно из которых может оказаться вполне подходящим для вас. В телефонном интервью или на собеседовании вы всегда сможете уточнить перспективы будущей работы, и если они вас по каким-то причинам не устроят, отказаться от предложения. Лучше обозначьте ту область бизнеса или назовите отдел в компании, где вам хоте-

лось бы работать. Цель подачи резюме следует указывать сразу после фамилии, формулируя ее, к примеру, следующим образом: «Цель: соискание должности в отделе продаж нефтехимической компании».

Никогда не указывайте в резюме вашу заработную плату или зарплатные ожидания. Обсуждение компенсационного пакета – дело индивидуальных переговоров с потенциальным работодателем. Если вы зарабатываете слишком мало или, наоборот, слишком много, это может вызвать ненужные вопросы или просто отпугнет от вас работодателя.

Составляйте резюме так, чтобы работодателю захотелось встретиться с вами. Подчеркните ваши достоинства, достижения и умение решать поставленные задачи. Дайте понять потенциальному руководителю, что резюме отражает только малую часть вашего опыта и способностей, а основные достижения вы припасли для собеседования.

Претендуя на позицию в иностранной компании, составляйте резюме на двух языках и, прежде чем отправлять его, попросите человека, хорошо знающего язык, проверить грамотность его написания.

Вся излагаемая информация должна соответствовать действительности – ведь вас всегда могут попросить подтвердить написанное. Кроме того, не забывайте о том, что существует множество способов перепроверить достоверность излагаемых фактов.

Дважды проверьте правильность номеров телефона, дат и другой важной информации. Излишне напоминать, что резюме должно быть написано без орфографических ошибок и с соблюдением правил пунктуации.

При составлении резюме нужно тщательно взвешивать всю дополнительную информацию, прежде чем включать ее в текст. Все, что не имеет прямого отношения к предполагаемой работе, лучше опустить. Не стоит упоминать такие моменты, как:

- физические данные;
- требования льготных условий труда и дополнительных компенсаций;
- причины, по которым вы ищете новую работу;
- опыт работы 7-10-летней давности;
- кратковременные подработки (менее полугода).

Не нужно также прилагать к резюме фотографию, если предполагаемый характер работы не требует определенных внешних данных.

Написание резюме – непростая задача, требующая от вас умения критически оценивать себя со стороны, взвешенного самоанализа и хорошей организации. Иногда бывает неплохо воспользоваться советом профессионала, например, консультанта рекрутинговой компании, который поможет вам учесть все стандартные требования, предъявляемые к современному резюме, и сделать его привлекательным для потенциальных работодателей. Образцы резюме можно также посмотреть в Интернете или найти в компьютерной программе Microsoft Word.

Однако при всех своих несомненных достоинствах даже самое блестяще написанное резюме не бывает лишено некоторых субъективных недостатков с точки зрения менеджера, вовлеченного в процесс подбора персонала. Во-первых,

потому, что оно всегда составляется так, чтобы заинтересовать сразу несколько работодателей, и излагаемый в нем профессиональный опыт не обязательно будет стопроцентно копировать должностные функции вакантной позиции. Во-вторых, как мы уже говорили, ваше резюме будут читать наверняка несколько руководителей, хотя подчиняться вы, конечно же, станете только одному. Представления о данной должности и об идеальном кандидате разных менеджеров могут существенно различаться между собой, а значит, и ваше резюме будет восприниматься и оцениваться каждым из них по-разному.

Чтобы резюме выглядело более универсально, вы можете воспользоваться простым советом. Отдельно к резюме приложите сопроводительное письмо, в котором кратко, в нескольких предложениях, отразите свой опыт и профессиональные навыки так, чтобы они максимально точно соответствовали требованиям той компании, куда вы его направляете. Кроме того, такое письмо покажет потенциальному работодателю, что вам не чужды правила бизнес-этикета, согласно которым любой документ должен сопровождаться разъяснительным письмом. В нем вы также можете выразить свое горячее желание участвовать в конкурсе на замещение вакантной должности и причины, по которым вы стремитесь получить работу в данной компании. Среди этих причин могут быть расширение компании, запуск нового производства, выход на новые рынки сбыта, возможности профессионального роста, обучение и т. д. Такую информацию можно почерпнуть из средств массовой информации, в Интернете и из общения с сотрудниками фирмы. Практически все руководители и менеджеры по персоналу одобряют, когда соискатель выражает свою заинтересованность в их компании. Такое внимание к будущему работодателю подчеркивает серьезное отношение к предполагаемой работе и служит дополнительным аргументом в пользу выбора вашей кандидатуры.

Сопроводительное письмо может, например, выглядеть следующим образом.

Кому: Директору компании «Альфа»,

Руководителю отдела по работе с персоналом.

От кого: Иванова Ивана Ивановича.

Дата: 14 марта 1999 года.

Касательно: Вакантной позиции в отделе продаж бытовой техники.

Уважаемые господа!

Выражаю вам свое почтение и прошу предоставить мне возможность участия в конкурсе на замещение вакантной должности в вашей компании. Мне известно, что компания «Альфа» является одной из лидирующих в России по продажам бытовой техники и электроники и уделяет особое внимание развитию филиальной сети в Москве и регионах. Я надеюсь, что мой профессиональный опыт, навыки в области продаж и ведения переговоров с потенциальными покупателями могут принести определенную пользу в решении стоящих перед компанией задач.

Я был бы весьма признателен вам, если бы вы сочли возможным уделить мне время, чтобы обсудить прилагаемое резюме более детально. Благодарю вас за внимание и надеюсь на дальнейшее сотрудничество.

С уважением,
Иван Иванович Иванов

Ниже приводится пример удачно написанного резюме.

Иванов Иван Иванович

Цель: соискание позиции регионального менеджера по продажам иностранной фармацевтической компании.

Домашний адрес: г. Санкт-Петербург, Вознесенский проспект, д. 56, кор. 4, кв. 55

Телефоны: (812) 777-77-77 (домашний), (812) 777-77-78 (контактный, звонить с 18.00 до 22.00).

Дата и место рождения: г. Ленинград, 19 июля 1973 года.

Семейное положение: женат, имею одного ребенка.

Владение иностранными языками: английский – рабочий уровень, немецкий – читаю и пишу со словарем.

Опыт работы:

Март 1997 – настоящее время

Представительство компании «Альфа – Медика Инк.» (США), г. Санкт-Петербург.

«Альфа – Медика Инк.» – одна из ведущих международных фармацевтических компаний в области кардиологии и эндокринологии с годовым оборотом более 50 млн долларов США.

1999 – настоящее время.

Региональный менеджер по продажам.

(г. Москва и Московская область), прямое подчинение менеджеру по России.

Должностные обязанности:

- Планирование, организация, мониторинг и контроль деятельности медицинских представителей (5 человек).
- Участие в подборе новых медицинских представителей и проведение регулярной аттестации подчиненного персонала.
- Разработка планов продаж и продвижения препаратов.
- Развитие дистрибьюторской сети (заключение контрактов с 12 оптовыми компаниями).
- Создание системы отчетности и сбора продаж в регионе.
- Активное участие в маркетинговых и рекламных проектах (выставки, PR-кампании, конференции и т. д.).

1997–1999

Медицинский представитель.

Должностные обязанности:

- Планирование и проведение визитов к докторам и фармацевтам (10 визитов в день).
- Отслеживание наличия препаратов в аптечной сети.
- Активное участие в разработке системы классификации докторов.

- Разработка локальных маркетинговых проектов, направленных на увеличение продаж.
- Организация и проведение семинаров и круглых столов для докторов и фармацевтов.

1995–1997

ЗАО «Бетаком» (Россия), г. Санкт-Петербург;

Дистрибьюторская фармацевтическая компания.

Менеджер по работе с аптеками; прямое подчинение Генеральному директору.

Должностные обязанности:

- Заключение договоров с аптеками на поставку препаратов (48 аптек).
- Отслеживание наличия препаратов в сети.
- Организация и участие в выставках.

Образование:

1989–1994

Московская медицинская академия им. И.М. Сеченова, фармацевтический факультет, диплом с отличием по специальности: «Фармация»;

1999 (2 месяца)

Курс делового английского языка

Май 1997

Тренинг «Навыки продаж» (Санкт-Петербург, Центр обучения «Базис»);

Октябрь 1998

Тренинг «Искусство ведения переговоров» (Санкт-Петербург, «Альфа – Медика Инк.»).

Профессиональные навыки:

Водительские права категории «В».

Владение компьютером (MS Office '98, Интернет).

Навыки ведения переговоров.

Дополнительные сведения:

Наличие собственного автомобиля ВАЗ-21043.

2. Подготовка к собеседованию: как отвечать на вопросы по телефону

Итак, вы разослали свое резюме по нескольким адресам и с нетерпением ждете ответа. Как правило, первый контакт с потенциальным работодателем происходит по телефону. Это может быть короткий звонок представителя компании или рекрутингового агентства с целью договориться о времени предстоящего собеседования либо полномасштабное интервью по телефону. Независимо от того, какой характер примет разговор, нужно всегда быть готовым к неожиданным телефонным звонкам. Телефонное интервью – это своего рода репетиция перед собеседованием, и нужно быть во всеоружии, чтобы не упустить возможность лишний раз предстать перед работодателем в выгодном свете. Ваша основная цель – это добиться встречи любыми способами, и по тому,

как вы станете отвечать на вопросы по телефону, на другом конце провода будут решать, стоит ли приглашать вас на собеседование или нет.

Если вы не расслышали, кто вам звонит и из какой компании, или, более того, абонент забыл представиться, вежливо попросите его еще раз повторить, откуда он и как его зовут. Всегда держите под рукой лист бумаги и ручку, чтобы записывать все интересующие вас данные. Заранее распишите свой временной график на неделю вперед, чтобы лихорадочно не соображать на ходу, подходит ли вам предлагаемое время встречи или вы будете заняты в этот момент. Не согласовывайте время собеседования слишком долго, иначе вас сочтут либо не очень заинтересованным в собеседовании, а значит, и работе, либо решат, что вы слишком высокого о себе мнения, раз диктуете свои условия. Помните, что работодатели в данном случае выступают с более сильной позиции, и вы так или иначе должны подстраиваться под их варианты.

Обычно звонок застает вас врасплох и именно в то время, когда вы меньше всего его ожидали. Чтобы не выглядеть глупо или растерянно, держите возле телефона «шпаргалки» – ваше полное резюме, собранное вами «досье» на те компании, куда вы его отправляли, список вопросов, которые вы сами хотели бы задать работодателю и т. д. Вот несколько советов, как произвести хорошее впечатление на представителя компании.

– Во время любого неожиданного звонка сохраняйте олимпийское спокойствие. Ваш голос должен звучать ровно и доброжелательно. Собеседник должен почувствовать, что вы настроены позитивно и по-деловому. Собраться с мыслями вам поможет простой трюк. Вы берете минутную передышку, отвечая, например, следующим образом: «Спасибо вам за звонок, Ирина Ивановна. Будьте любезны, подождите, пожалуйста, одну минуту, я закрою дверь». Затем вы кладете трубку, делаете три глубоких вдоха, находите ваше расписание и резюме и снова берете трубку. Теперь вы полностью владеете ситуацией и готовы продолжать разговор.

– Избегайте фамильярности и многословности. Всегда называйте собеседника по имени-отчеству или так, как он сам просит себя называть. Никогда не переходите на ты, даже если вам предложено это сделать. Отвечайте кратко и по существу вопроса. Старайтесь не отвечать односложно «да» или «нет». Односложные ответы в действительности не дают никакой информации о вашем опыте и профессиональной подготовке.

– Если вы не хотите отвечать на вопрос, не стесняйтесь сказать об этом собеседнику, сославшись на то, что данную тему лучше было бы обсудить при личной встрече.

– Дайте возможность представителю компании рассказать вам как можно больше о предлагаемой работе. Не бойтесь задавать вопросы. Для этого, заранее продумав формулировки, напишите на листе бумаги самые актуальные с вашей точки зрения вопросы. Не забывайте, что интервью с вами – это и ваша собственная презентация. Будьте уверены, что, задавая грамотные и подготовленные вопросы, вы представите себя как вдумчивого и серьезно настроенного человека и создадите еще одно конкурентное преимущество в глазах потенциального работодателя. Например, спросите, какие должностные обязанности

являются наиболее важными в данной работе или в какие большие проекты вовлечен отдел, где вам предстоит работать. Получив ответ, вы легче сможете сориентироваться, как продвигать свою кандидатуру дальше и какой вопрос задать следующим, чтобы получить более подробную информацию. Например, вы можете спросить: «Какие конкретно навыки и личностные качества необходимы, на ваш взгляд, чтобы успешно справиться с этой работой? Сколько времени, по-вашему, займет период обучения и адаптации?» Как мы уже упоминали ранее, каждый работодатель стремится найти человека, способного эффективно решать насущные задачи компании. Покажите себя именно таким человеком, и вы уже на полпути к цели.

– Говорите прямо в трубку телефона. Не курите и не жуйте во время интервью.

– По ходу разговора делайте записи. Обязательно запишите название компании, имя и должность позвонившего вам представителя, телефон и номер факса, по которому вы можете перезвонить в компанию. Если собеседник вынужден ненадолго прервать разговор, помогите ему настроиться, когда он вновь вернется к теме: «Мы с вами говорили о...», или: «Мы с вами остановились на...». Такая ненавязчивая поддержка собеседника наверняка будет оценена по достоинству.

– Договариваясь о дате и времени собеседования, не забудьте предупредить интервьюера о том, что вы обязательно ему перезвоните, если у вас что-то изменится и вы не сможете прийти в назначенное время. Как правило, если человек не явился на собеседование, не поставив в известность будущего работодателя, второй раз его уже не приглашают.

– Четко проинструктируйте ваших домашних и контактные лица, что именно они должны отвечать на звонки представителей компаний или агентств по подбору персонала в случае вашего отсутствия. Еще лучше написать им краткий текст, чтобы они могли его просто озвучить. Снабдите их также блокнотом и ручкой для записи телефонов и другой необходимой информации. Обязательно сообщите им время, когда вы планируете вернуться и сможете сами поговорить с интервьюером, или оставьте им телефоны, по которым вас можно будет найти в течение дня.

– Никогда не обсуждайте по телефону вопросы, касающиеся заработной платы, премий, льгот, отпусков, дополнительных компенсаций и т. д. Все это оставьте до личной встречи. Эти темы – абсолютное «табу» для телефонного интервью. Лучше вы потеряете время на собеседовании, чем потеряете потенциального работодателя.

– Не бойтесь разговаривать с секретарями. Чаще всего приглашать соискателей на собеседование поручают им либо младшим сотрудникам отдела по работе с персоналом. Даже если вы поначалу растерялись и не сразу взяли контроль над ситуацией, не расстраивайтесь – мнение секретаря в данном случае вряд ли будет решающим.

Во время телефонного собеседования представитель компании может рассказать вам о деятельности фирмы, ее основных достижениях и планах на

будущее. Если у вас есть «досье» на эту компанию, вы можете умело воспользоваться некоторыми фактами, которые вы почерпнули из СМИ, Интернета или других источников. В данном случае немного лести не помешает: говоря похвальные слова в адрес компании, вы тем самым невольно хвалите и ее представителя. Точно так же, если в процессе разговора выявляется некая общая область интересов, неплохо было бы высказать свое мнение по этому поводу и согласиться с точкой зрения собеседника.

Когда вас спросят, остались ли у вас какие-либо вопросы, которые вы хотели бы еще задать, это будет сигналом, показывающим, что телефонное интервью подходит к концу. Теперь самое время взять инициативу на себя и поинтересоваться, когда можно назначить собеседование. Лучше, конечно же, делать это не «в лоб», а в вежливой и тактичной форме, например, так: «Ирина Ивановна, ваше предложение звучит очень заманчиво, и мне кажется, моя кандидатура могла бы подойти вашей компании. Последний вопрос, который мне хотелось бы задать, – это могу ли я прийти на собеседование и рассказать подробнее о своем опыте и что я умею делать. И если да, то в какой день и какое время?» Если вас пригласили, уточните, с кем именно вы будете беседовать и на что стоит обратить особое внимание: стиль одежды, язык общения, будут ли какие-либо тесты или задания и т. д.

В конце разговора еще раз повторите все моменты, о которых вы договорились по телефону: время собеседования, адрес компании, имя менеджера, который будет проводить интервью, материалы и документы, которые нужно взять с собой и т. д.

В принципе, по телефону бывает сложно оценить, насколько перспективна предлагаемая вам работа. Поэтому лучше в любом случае пойти на интервью, чтобы разобраться в деталях и решить, отвечает ли данная работа вашим целям. Кроме того, это дополнительная практика и опыт, которые в последующем могут вам пригодиться. Иногда на собеседовании события могут принять неожиданный оборот, и вы можете получить предложение на другую позицию или узнать о вакансии в другом отделе или компании. При любых вариантах приглашение на интервью в компанию уже показывает вам, что работодатель оценил ваши конкурентные преимущества и вы смогли произвести на него благоприятное впечатление, то есть, что вам удалось преодолеть еще один барьер на пути к конечной цели.

3. Последние приготовления

Как только вы получаете приглашение на интервью, наступает ответственный момент подготовки к собеседованию. Вы, наверняка, немного нервничаете, и это вполне оправданно и даже полезно в данной ситуации. Главное сейчас – полностью мобилизоваться и укрепить уверенность в себе. Для начала соберите все материалы, которые вы возьмете с собой на интервью.

Вам понадобятся:

– Две или три копии резюме и сопроводительного письма, адресованного руководству той компании, которая пригласила вас на встречу. Мы советуем вам держать их перед собой во время интервью. Тем самым вы, во-первых, быстро сможете обеспечить ими менеджеров, проводящих собеседование, в случае, если у них по каким-то причинам не оказалось собственного экземпляра. Во-вторых, это лишний повод показать работодателю, насколько хорошо вы организованы. Зачастую возникают ситуации, когда интервьюер хочет перепроверить какие-то детали, например, даты предыдущего места работы, и вам проще помочь ему в этом, заглянув в собственное резюме, а не с трудом восстанавливая в памяти хронологию событий. И, наконец, в-третьих, волнуясь, вы можете что-то упустить или даже забыть, и резюме послужит вам «шпаргалкой», с помощью которой вы без труда ответите на задаваемый вопрос.

– Собранное вами «досье» компании. Не поленитесь еще раз просмотреть источники, из которых вы почерпнули информацию о потенциальном работодателе. Если это были справочники или периодические издания, сделайте копии нужных вам страниц. Такая тщательная подготовка к собеседованию всегда оценивается по достоинству интервьюерами.

– Блокнот и ручка для записей во время собеседования. Опять же, наличие у вас «рабочих инструментов» продемонстрирует работодателю вашу организованность и серьезный подход к делу. Кроме того, ведение записей позволит вам лучше сосредоточиться на информации о компании и предстоящей работе и уже во время интервью оценить перспективность предложения.

– Список вопросов, относящихся к потенциальной работе, которые вы сможете задать на интервью. Как правило, в конце собеседования соискателю дается возможность самому расспросить работодателя о вакансии и компании в целом. То, какую информацию вам дадут в ответ, во многом зависит от точности и корректности задаваемых вопросов. Поэтому заранее напишите для себя, что именно вы хотели бы узнать дополнительно, и сформулируйте вопросы таким образом, чтобы они звучали конкретно и кратко. Разумеется, не следует задавать много вопросов, касающихся деталей финансового положения или коммерческой деятельности компании. Также не стоит задавать вопросы личного характера. Вы можете спросить, почему, например, открыта эта позиция, занимал ли ее кто-нибудь до вас, и если да, то почему оставил. Резонно поинтересоваться, как связана данная работа с деятельностью других отделов, есть ли перспективы дальнейшего роста и какие, и т. д. Далее мы более подробно разберем некоторые из этих вопросов.

– Рекомендательные письма. Мы советуем вам запастись двумя-тремя письмами такого рода от ваших предыдущих работодателей или важных клиентов. Заранее попросите их написать положительные отзывы о вас, чтобы вы могли предъявить их собеседнику, когда потребуются. На интервью можно упомянуть о том, что у вас есть с собой рекомендательные письма, однако не следует сразу же протягивать их интервьюеру в доказательство вашей значимости, так как это может вызвать обратную реакцию и показать вашу неуверенность в своих силах.

– Копии дипломов об образовании, копии паспорта, трудовой книжки и других необходимых документов, подтверждающих вашу квалификацию и опыт работы.

– Примеры ваших творческих работ. Если вы занимались разработкой рекламных материалов или участвовали в каких-либо других творческих проектах, возьмите с собой конечные продукты – они послужат вам явным наглядным конкурентным преимуществом. Зачастую достаточно показать, что вы делали, нежели час кряду рассказывать об этом собеседнику. Однако будьте осторожны, когда вы демонстрируете плоды коллективных творческих усилий. Ваш вклад должен быть достаточно весомым, чтобы у интервьюера не создалось впечатления, что вы пытаетесь заработать дополнительные очки на работе других.

Сложите все вышеперечисленные материалы в отдельную папку и переложите их разделителями, чтобы не тратить время на поиск нужного вам документа. У вас получится своеобразный «портфолио», очень удобный и универсальный для собеседований с разными работодателями. Без всякого сомнения, это позволит вам произвести очень хорошее впечатление на всех менеджеров, с кем вы встретитесь во время интервью, и покажет основательную и серьезную подготовку к выбору работы.

ГЛАВА 3

1. Как произвести первое хорошее впечатление на собеседовании

Успех интервью определяется многими факторами и, в первую очередь, тем, как вы будете выглядеть и держать себя и, конечно же, что именно и как вы будете рассказывать о себе. Недаром говорят, что люди сперва покупают людей, а затем уже все остальное. Цельное общее впечатление складывается из многих деталей и мелочей, на которые вы можете даже не обратить внимания. И иногда именно незначительные детали оказываются решающими при сравнении вас с другими соискателями.

Первые минуты разговора являются, пожалуй, наиболее важными, чтобы создать правильный настрой беседы и произвести хорошее впечатление на работодателя, и это впечатление будет основываться, прежде всего, на вашем внешнем виде. Идя на собеседование, вы должны придерживаться основного правила: ваш костюм и обувь должны выглядеть безукоризненно чисто и опрятно и быть консервативными. Вы можете быть сторонником разных стилей в одежде, но на интервью допускается только один – деловой классический стиль.

Для женщин классический деловой стиль – это костюм, двойка или тройка, либо юбка до или ниже колен в сочетании с блузкой неяркого цвета; туфли или босоножки с закрытыми мыском и пяткой; колготки даже в самую сильную жару; минимум украшений; аккуратная прическа.

Основой мужского делового стиля является костюм – двойка или тройка; свежая рубашка с длинными рукавами нейтрального цвета; неяркий галстук классического рисунка; закрытые начищенные до блеска туфли; носки в тон; из ювелирных украшений – только обручальное кольцо; аккуратная стрижка.

Мы также советуем обратить внимание на следующие рекомендации:

➤ Утром в день интервью обязательно примите душ и дважды нанесите дезодорант или антиперспирант. От волнения процесс потоотделения усиливается, что может повредить вашему имиджу и отвлечь ваше внимание от собственно интервью.

➤ Никогда не надевайте на собеседование джинсы или другую спортивную одежду.

➤ Не злоупотребляйте парфюмерией, будьте очень осторожны с сильно пахнущими косметикой и средствами личной гигиены. Запахи часто могут вызывать аллергическую реакцию у других людей или просто им не нравиться. Если интервью проводится в закрытом помещении, это становится особенно актуальным.

➤ Ногти должны быть тщательно ухожены, даже если вы только что вернулись с дачи, где копали грядки.

➤ Никогда не надевайте на интервью, да и вообще на деловые встречи очки с затемненными стеклами. Подсознательно они воспринимаются собеседником как сигнал, что вы пытаетесь что-то скрыть от него.

➤ Не надевайте одежду ярких цветов, особенно красного, потому что красный подсознательно воспринимается как цвет опасности.

➤ Тщательно подбирайте украшения. В данном случае излишества в количестве и размерах неуместны. Обилие золота, конечно, подчеркнет ваш материальный достаток, но может совсем не понравиться потенциальному работодателю, особенно если вы претендуете на позицию со скромным средним заработком. Кроме того, ювелирные украшения и бижутерия всегда являются отражением вашего вкуса, и если он не идеален, лучше его не демонстрировать.

➤ Никогда не употребляйте алкоголь накануне и тем более в день интервью. Он сильно влияет на ваш внешний вид, особенно на глаза и цвет кожи, и, конечно же, на процесс пищеварения.

➤ Ни в коем случае не жуйте жвачку во время собеседования. Незадолго до его начала вы можете с ее помощью освежить рот, но избавьтесь от жвачки еще до того, как вы переступили порог компании.

➤ Не рекомендуется надевать льняные костюмы, так как они сильно мнутся.

➤ Женщинам стоит избегать обуви на высоких каблуках. В некоторых компаниях они просто не приняты и, кроме того, вы легко можете потерять равновесие на скользком полу, что будет выглядеть не очень эстетично.

➤ Забудьте про ультрамодный гардероб, обтягивающие вещи, глубокие декольте, короткие юбки, прозрачные блузки, откровенные разрезы, рюшки и бантики. Вы можете выглядеть стильно, но ни в коем случае не должны выглядеть вызывающе.

➤ Соблюдайте умеренность в косметике. Ваш макияж должен быть неброским, очень аккуратным и, конечно же, сочетаться с костюмом.

➤ Мужчинам стоит подбирать галстук, аксессуары и обувь в тон рубашке и костюму. Кроссовки, галстуки с Микки-Маусами и Эйфелевой башней, запонки с фальшивыми бриллиантами, серьги в ушах, разумеется, на деловых встречах недопустимы. Также не следует надевать на собеседование рубашки с короткими рукавами, трикотажные пуловеры, свитеры или кофты, даже если вы человек творческой профессии и это ваш любимый стиль.

➤ Не сооружайте на голове немыслимых причесок. Пусть ваши волосы выглядят естественно и опрятно.

➤ Приходите на интервью с сумкой или портфелем, в которые помещаются папка с нужными документами и резюме. Забудьте про пластиковые пакеты, театральные сумочки и рюкзаки.

➤ Обязательно возьмите с собой носовые платки или салфетки, а также запасную ручку или карандаш и визитные карточки. Хорошо еще захватить губку или салфетку для протирки обуви.

➤ В некоторых компаниях не поощряется ношение бороды и усов. Но если сохранение вашей индивидуальности для вас имеет принципиальное значение, заранее узнайте у секретаря, какие на этот счет существуют правила в компании, где вы планируете получить работу.

➤ Тщательно следите за тем, чтобы у вас не было неприятного запаха изо рта. Это чаще всего вызывает у собеседника самые негативные эмоции и может здорово навредить вам.

На интервью лучше приходить немного раньше назначенного времени, однако не слишком рано, чтобы не показать, что вы очень волнуетесь и не спали всю ночь, боясь опоздать. За несколько оставшихся до встречи минут вы можете успеть привести себя в полный порядок и психологически настроиться на интервью. Опоздания, разумеется, вовсе недопустимы. Если вы по объективным причинам не успеваете на собеседование, любыми способами предупредите об этом интервьюера или секретаря и попросите перенести встречу. Не сделав этого, вы теряете все шансы получить работу в данной компании.

Во время собеседования вам следует вести себя достаточно уверенно, демонстрируя энтузиазм и энергичность. Однако, смотрите, не переусердствуйте. Чрезмерная эмоциональность и агрессивный стиль поведения, в общем, не приветствуются. Будьте естественны и доброжелательны. Если вы хотите, чтобы у собеседника было хорошее настроение, вам надо всего лишь следовать простым правилам:

➤ Чаще улыбайтесь.

➤ Всегда смотрите прямо в глаза собеседнику, когда что-то ему рассказываете. Многие люди по привычке отводят глаза, и это создает негативное впечатление, что они или говорят неправду, или стараются утаить информацию.

➤ Сосредоточьте на собеседнике все свое внимание, демонстрируя искренний интерес к тому, что он вам говорит.

Если вы нервничаете, вам нужно постоянно следить за тем, чтобы не совершать движений и неосознанных действий, которые могут выдать ваше волнение.

- Не теребите в руках ручку или какой-либо другой посторонний предмет.
- Не ерзайте на стуле и не меняйте слишком часто позу.
- Не поправляйте каждую секунду очки или волосы.
- Не избегайте прямого взгляда.
- Если вы не знаете, куда деть руки, положите их на колени и следите, чтобы они не дрожали.

Чтобы выглядеть более уверенными в глазах работодателя, примите во внимание следующие советы:

- Ваше рукопожатие должно быть в меру энергичным и сильным, чтобы собеседник почувствовал в вас уверенного в себе и владеющего ситуацией человека.
- Не будьте чересчур самокритичны.
- Не преуменьшайте свои достижения и заслуги.
- Не оправдывайтесь и избегайте путаных объяснений.
- Говорите достаточно громко, чтобы вас не нужно было постоянно переспрашивать.
- Отвечайте на вопросы конкретно, но не односложно.
- Не раздумывайте долго над ответами.
- Не перебивайте собеседника, давайте ему высказаться до конца.
- Если он перебивает вас, сразу же прерывайте свою речь и выслушайте, что он вам говорит.

Очень многие люди, ищущие работу, совершают ошибку, изначально принимая на себя роль зависимого и подчиненного просителя, тем самым задавая неправильный сценарий развития событий. Вас будут рассматривать как равного только в том случае, если вы сами поставите себя наравне с собеседником. Уважая собеседника и достойно ведя себя, вы невольно вызовете ответное уважение с его стороны.

О вашем отношении к другим людям прямо и косвенно говорят многие факты, и работодателю определенно не понравится, если вы:

- Проявляете недостаточную вежливость или высокомерие по отношению к секретарю или охране, которые вас встречают на входе, к другим сотрудникам компании, с кем вам приходится контактировать, и т. д.
- Позволяете себе резко и негативно отзываться о предыдущей работе и бывшем руководстве.
- Забываете вежливо попрощаться с интервьюером и другим персоналом по окончании собеседования.

Чтобы у потенциального работодателя сложилось о вас общее благоприятное впечатление, старайтесь соблюдать элементарные правила общения, такие как:

- Никогда не фамильярничайте и не переходите на «ты» с собеседником, даже если он вам уже знаком.
- Называйте интервьюера только по имени и отчеству.
- Никогда не приближайтесь к интервьюеру на расстояние, меньшее, чем расстояние обычного рукопожатия. У каждого человека существует свое «жизненное пространство», в которое не следует вторгаться, и оно, как правило, не меньше чем полметра-метр. Держите дистанцию, ограничивая общение формальной беседой.
- Не садитесь до тех пор, пока вас не пригласят.
- Не курите, даже если вам предложат закурить.
- Не смотрите на часы, особенно когда интервьюер вам что-то говорит.
- Не демонстрируйте плоды вашего творчества до того момента, когда вас об этом попросят.

2. Как отвечать на вопросы, задаваемые на собеседовании

Завтра у вас собеседование, которое может решить вашу дальнейшую судьбу. Вы, с одной стороны, полны нетерпения, а с другой, мучаетесь догадками, о чем вас будут спрашивать и на чем будут пытаться подловить. Как не ошибиться, например, отвечая на вопрос «Какие три качества, по-вашему, являются наиболее важными для выполнения данной работы?». Вы чувствуете себя так, будто вас вызывают на допрос или вы идете на экзамен по нелюбимому вами предмету. Откроем вам один секрет. Вам так же трудно и боязно отвечать на вопросы, как интервьюеру их задавать и оценивать вас. Ведь он, помимо того, что должен слушать вас, вынужден мгновенно анализировать сказанное и выстраивать беседу в соответствии с вашими ответами. Существует распространённый миф о том, что всякий менеджер, наделенный полномочиями подбирать персонал, уже по определению является искусным интервьюером. К сожалению, в действительности грамотно проводить собеседование умеют далеко не все менеджеры. Искусству собеседования нужно, в принципе, так же учиться, как и искусству продаж или ведения переговоров. Большинство интервьюеров задают вопросы без особой системы, приобретая навык с опытом, измеряющимся количеством проведенных интервью.

Хороший интервьюер, напротив, знает точно, что он хочет от вас услышать. Он следует определенной структуре собеседования, которая помогает ему реально выбрать лучшего кандидата для данной позиции. Он оценивает вас с различных точек зрения, пытаясь составить максимально полный портрет вас как профессионала и как личности. На каждом этапе интервью он преследует совершенно конкретные цели в соответствии с общей стратегией беседы. Эти цели можно сгруппировать следующим образом:

- восстановить полную хронологию вашей биографии и прощупать сомнительные места в вашем резюме;
- определить ваши основные личностные качества;
- выяснить особенности вашего поведения в рабочих ситуациях в прошлом, чтобы спрогнозировать, каким оно будет на новой работе;

- определить вашу профессиональную компетентность и умение работать в команде;
- оценить степень самостоятельности в принятии решений, лидерские качества, организаторские способности и т.д.;
- выявить мотивацию поиска новой работы и обращения именно в эту компанию;
- сопоставить ваши карьерные устремления и требования к материальной компенсации с возможностями компании.

В принципе, количество вопросов на интервью может измеряться десятками, и все они могут звучать по-разному. Существует большое количество книг, в которых разбираются самые часто задаваемые и типичные из них. Но сколько бы вы ни готовились и ни тренировались заранее, все равно невозможно предугадать, какую следующую коварную ловушку приготовит для вас интервьюер. Откроем вам еще один небольшой секрет: нет смысла тратить время на штудирование всех этих книг и запоминание правильных ответов. Все они сводятся к пяти ключевым моментам, которые прямо перекликаются с обозначенными выше целями интервью. Другими словами, что бы ни спросил у вас менеджер, по сути, он хочет узнать у вас следующее:

- Почему вы обратились именно в эту компанию?
- Что вы можете сделать для этой компании полезного?
- Что вы за человек и впишетесь ли вы в уже сложившийся коллектив?
- Что отличает вас от ста других людей, которые могут выполнять ту же работу?

И, наконец,

- Сможет ли компания удовлетворить уровень ваших материальных притязаний?

Эти пять вопросов и составляют всю сущность собеседования, даже если ни разу не произносятся вслух. Они витают в воздухе, они кроются в каждой фразе, произносимой работодателем, они подразумеваются в любом из десятков вопросов, которые вам могут задать. И что самое приятное и удивительное во всем этом, так это то, что вам достаточно подготовить всего пять ответов, а не семьдесят девять, чтобы убедить будущих боссов в правильности их выбора. Для этого задайте себе те же вопросы немного в ином виде:

- Что это за работа?
- Действительно ли мои навыки и знания соответствуют данной работе?
- Те ли это люди, с которыми я действительно хочу работать?
- Если мы понравимся друг другу, смогу ли я убедить их в том, что во мне на самом деле есть нечто особенное, что отличает меня от других людей, способных выполнять ту же работу?

И, наконец,

- Смогу ли я убедить их платить мне ту зарплату, которую я хочу получать?

Разумеется, вы не должны задавать их «в лоб» на собеседовании. Напротив, вы можете начать издали, рассказав, как вы проводили поиск работы, почему остановили свой выбор на данной компании и что вас побудило послать

сюда резюме и прийти на интервью. А затем переключить все свое внимание на выяснение тех самых пяти вопросов, которые вы сформулировали, в первую очередь, для себя. Может, это прозвучит несколько самонадеянно и вызывающе, но вы пришли на интервью не для того, чтобы предложить себя под существующую вакансию, но чтобы работодатель предложил вам работу, подходящую для вас.

Осознав это, вы сможете превратить свои пять вопросов в утвердительные предложения и красноречиво показать будущим руководителям в процессе собеседования, что вы:

- Знаете, что именно вас привлекает в данной организации.
- Понимаете, какие задачи стоят перед специалистом в вашей профессиональной области и какие потребности в решении этих задач могут быть у данной компании.
- Представляете, какими знаниями и навыками должен обладать профессионал для выполнения этих задач.
- Можете привести примеры из вашего прошлого опыта, которые наглядно продемонстрируют интервьюеру, что вы обладаете именно теми качествами, которые необходимы для выполнения этой работы.

И, наконец, что вы

- В состоянии доказать, что выигрышно отличаетесь от других кандидатов на данную позицию по совокупности опыта и личностных качеств.

А теперь давайте снова вернемся на позицию работодателя и попробуем детально разобрать, как именно он ведет интервью, что конкретно он спрашивает и какие при этом делает выводы. Для достижения целей собеседования, о которых мы уже упоминали выше, опытный интервьюер умело использует различные техники задавания вопросов. Он составляет свое мнение о вас, интерпретируя ваши ответы и сопоставляя их с собственными представлениями о требованиях компании к кандидатам. В принципе, у него уже имеется набор правильных с его точки зрения вариантов ответов, дающих пропуск соискателю на следующий этап собеседования. И вам только нужно по его реакции определить, какой именно «правильный» ответ он хочет от вас услышать. Мы постараемся облегчить вам эту непростую задачу, подробно разобрав наиболее типичные и часто встречающиеся вопросы.

3. Вопросы по резюме, выявление пробелов в биографии

С точки зрения человека, впервые читающего ваше резюме, любые пропуски и несоответствия в вашей биографии выглядят довольно подозрительно. Поэтому вполне резонно, что вам могут задать, к примеру, такой вопрос:

«Вы не указали, что вы делали с 95 по 96 год после окончания вуза. Вы где-то работали или продолжали учиться?» В принципе, промежуток более чем в полгода между двумя последовательными местами работы чаще всего воспринимается либо как вынужденный перерыв по болезни или семейным обстоятельствам, либо как период безработицы. Если вы в это время действительно не работали, заранее продумайте аргументы, почему этот перерыв затянулся

на несколько месяцев. Не пытайтесь увильнуть или скрывать правду, иначе собеседование начнет напоминать допрос мелкого жулика, шаг за шагом загоняющего себя в ловушку, расставленную следователем. Отвечая на подобные вопросы, очень важно сохранять самообладание. Это ведь только начало собеседования, и у вас еще будет время продемонстрировать свои сильные качества и переключить внимание интервьюера на более значимые моменты вашей биографии. Кроме того, у каждого человека в жизни могут быть полосы неудач, и умный собеседник с пониманием должен отнестись к вашим прошлым проблемам.

Задавая вам вопросы о вашем прошлом опыте, интервьюер, на самом деле, не преследует цель уличить вас в каких-то несоответствиях. Его гораздо больше волнует ваше будущее, причем будущее, связанное с его компанией. Но поскольку будущее сложно предсказать, он пытается увязать ваше поведение в прошлом с вашим возможным поведением в будущем. Поэтому не пугайтесь, если вам показалось, что собеседник слишком детально изучает ваше прошлое. Постарайтесь переключиться на внутренний смысл задаваемых им вопросов: что именно из вашего прошлого он хочет перенести на будущие ситуации.

Приведем несколько примеров:

«Расскажите немного о себе.»

Здесь вам нужно продемонстрировать, что вы являетесь хорошим и добросовестным работником и доказали это на предыдущих местах работы. Кратко перескажите свое резюме, не забывая при этом немного похвалить себя, употребляя, например, такие фразы, как «Я много работаю», «Прихожу рано, ухожу поздно», «Всегда стараюсь делать то, что от меня требуется» и т. д. Не затягивайте свой рассказ дольше, чем на две-три минуты.

«Вам приходилось раньше выполнять данную работу?»

Задавая этот вопрос, работодатель опасается, что у вас нет достаточных опыта и навыков для успешного выполнения работы, предлагаемой компанией. Чтобы рассеять эти опасения, вам необходимо показать, что ваши знания, опыт и полученные ранее навыки могут быть легко применимы к новой работе и что вы без труда сможете адаптироваться к новой ситуации. В этом вам помогут фразы «Я довольно быстро, в течение двух-трех месяцев, вникнул в курс дела», «Мне удавалось практически сразу включиться в работу», «Я легко обучаем» и т. д.

«Каким опытом вы обладаете, чтобы выполнять данную работу?»

Если вам задали похожий вопрос, обязательно используйте эту возможность, чтобы успешно продать себя. Интервьюер в данном случае вовсе не ждет, что вы станете ему рассказывать, какой вы классный инженер или менеджер по продажам. Он хочет только одного – понять, способны ли вы выполнять стоящие перед компанией задачи и проекты. Он ищет человека, который будет оперативно решать проблемы и достаточно быстро, в течение четырех-шести месяцев, начнет приносить пользу организации. И здесь вы можете выступить блестяще только в том случае, если сначала выясните, какие задачи в настоящий момент для вашего работодателя являются наиболее приоритетными и какие проблемы требуют срочного разрешения. Если вы не знаете, что

именно волнует интервьюера больше всего, спросите его об этом. Направление собеседования в более конкретное русло и проявление аналитических способностей всегда вызывают невольное уважение со стороны работодателя, а более детальная информация, которую вы получите в ответ, позволит вам ответить на этот довольно общий вопрос конкретно и по существу. Вы можете задать свой уточняющий вопрос, например, так: «Моя работа состояла из многих приоритетных направлений, которые требовали разного подхода. Мне приходилось заниматься планированием, расчетом бюджета, работой с клиентами, обучением персонала и многими другими делами и проектами. Не могли бы вы конкретизировать, о каких аспектах моей деятельности Вам бы хотелось узнать подробнее?»

«Что в вашей работе видится вам наиболее значимым?»

Работодатель хочет услышать от вас, как вы умеете расставлять приоритеты и выделять главное. Так, например, если ваша работа связана с обслуживанием клиентов, было бы грубой ошибкой говорить о том, что самым важным для вас представляется написание недельных отчетов. Следует также избегать слишком общих утверждений типа «самое важное для меня – это работа с людьми». Будьте предельно конкретны и точны и всегда помните, что наиболее значимое для вас должно быть также значимо для работодателя, а его, в первую очередь, волнуют действия, направленные на получение прибыли для организации, минимизацию и сокращение расходов и увеличение эффективности труда.

«Что вам больше всего нравилось и что не нравилось на предыдущей работе?»

Этим вопросом интервьюер пытается выявить скрытые несоответствия между тем, что вы говорите и что на самом деле думаете. Так, если вам не нравилось выполнять какие-то функции, входящие в круг ваших прямых должностных обязанностей, это показывает, что вы просто не годитесь для данной работы. Поэтому избегайте отрицательных ответов и старайтесь акцентировать внимание на том положительном опыте, который вы приобрели в компании. Говорите о тех возможностях, которые вам предоставила компания для совершенствования профессиональных навыков, об атмосфере доброжелательности и взаимопомощи в коллективе, о хорошо отлаженной организации труда и системе контроля и т. д. Свое недовольство лучше свести к одному субъективному фактору, который, однако, не повлиял на ваше отношение к бывшему работодателю в целом. Это может прозвучать, например, следующим образом: «В принципе, меня все устраивало на предыдущей работе. Я там многому научился, мне доставляло удовольствие общаться с коллегами. Но в один момент я почувствовал, что мог бы делать больше и заниматься более сложными проектами. К сожалению, у компании на тот момент не было и в ближайшее время не представится возможности поручить мне более ответственное задание, а заниматься рутинной работой, которую я делал в течение четырех лет, мне уже не хочется.» В общем, ваш ответ должен звучать не как критический разбор недостатков предыдущей работы, а как положительная оценка и признание всего того, что вам дала компания. Конечно же, в любой работе есть области, которые

можно постоянно улучшать и совершенствовать, и если вы будете об этом говорить, делайте акцент на конкретных моментах, которые нуждались, по вашему мнению, в улучшении, и конкретных действиях по их изменению. Более того, вам следует показать интервьюеру, что вы не просто наблюдали происходящие события со стороны, а предпринимали конкретные шаги для исправления ситуации, то есть были активным участником процесса.

«Чему вы научились на предыдущей работе?»

Привязывайте свой ответ к вашему конкретному опыту в той области бизнеса, которой вы занимались, и к вашему профессиональному профилю. Опять же, работодатель, скорее всего, станет оценивать значимость для вас тех или иных факторов и их соответствие интересам компании в целом. Кроме того, интервьюеру важно понять, на чем базируются принимаемые вами решения, на личных выводах и предположениях, мнении коллег или на советах, даваемых руководством. Поэтому главная мысль, которую вам нужно постараться донести до собеседника, – это то, что вы, оставаясь самостоятельным, всегда стараетесь в интересах дела согласовывать свои решения с более опытными товарищами и руководством. Косвенно это означает, что основное, чему вы научились на предыдущей работе, звучит так: «Что хорошо для компании, хорошо для меня».

«Что побудило вас поменять работу» или «Какие у вас были отношения с предыдущими работодателями?»

Ваш собеседник хочет выяснить, конфликтный ли вы человек, умеете ли вы ладить с другими людьми и лояльны ли вы по отношению к компании, в которой работали. Пожалуйста, запомните самое главное: никогда ни при каких обстоятельствах не отзывайтесь плохо о бывших начальниках и коллегах по работе, даже если они того справедливо заслуживают. Говорите о них только хорошее, выбирая лишь положительные примеры вашего сотрудничества. Вы также можете подчеркнуть, что можете быстро находить общий язык с товарищами по работе и руководством и что у вас редко случаются проблемы с коммуникацией. Фразы-маяки: «Руководство часто шло мне навстречу, давая возможность проявить инициативу», «Мы всегда обсуждали планы и проекты с руководством, причем мой шеф часто давал мне весьма ценные указания». Если вы ушли с предыдущей работы из-за несогласия с начальством, советуем сформулировать свой ответ так: «Обычно я легко нахожу общий язык с руководством, но в данном конкретном случае мы принципиально разошлись в позициях, как именно следовало бы выполнять эту работу.» Старайтесь не развивать эту тему дальше и в любом случае ограничьтесь, по возможности, только общими фразами – пусть интервьюер почувствует, что вы болезненно переживаете прошлый конфликт, но не хотите опускаться до критики бывшего босса. Если вас сократили, честно об этом скажите: «К сожалению, компания переживала трудные времена, и руководство было вынуждено пойти на крайние меры, сократив часть персонала» Не уточняйте, сколько именно человек было уволено, просто констатируйте факт, иначе у работодателя может сложиться впечатление, что сократили только вас.

«Можете ли вы привести ситуацию, когда вашу идею или работу не принимали или критиковали?»

Опасный провокационный вопрос, поскольку, отвечая на него, вы должны, с одной стороны, рассказать о своей неудаче, а с другой – показать, как вы реагировали на критику. В данном случае лучше говорить об ошибочной идее, чем о просчетах в работе. Плохо выполненная работа может стоить компании денег, и это, безусловно, принимается в расчет работодателем. Что же касается идей, то, конечно же, каждый человек может в чем-то заблуждаться, и за это не наказывают.

«Опишите, как строился ваш типичный рабочий день.»

Здесь вы должны продемонстрировать ваше понимание важности и необходимости планирования рабочего времени и рабочей нагрузки, а также умение следовать составленному плану. Работодатель должен увидеть, что вы выполняете свою работу не по принципу «чем бы заняться, когда нечего делать», а стараетесь так заполнить свой рабочий день, чтобы все намеченные дела были выполнены в срок и с максимальной эффективностью. Ответ на этот, казалось бы, простой вопрос очень наглядно показывает вашу самостоятельность, организованность и ответственное отношение к работе. Мы советуем вам накануне интервью расписать на листе бумаги, из чего складывается ваш обычный рабочий день и сколько времени в среднем занимает выполнение типичных заданий. А на интервью неплохо бы закончить свой ответ, к примеру, такой фразой: «В конце каждого дня я взял за правило просматривать и корректировать план на следующий день, делать еще один телефонный звонок деловому партнеру и приводить в порядок свой рабочий стол.»

«Расскажите, пожалуйста, почему в вашей трудовой биографии так много пропусков.»

Попытайтесь объяснить работодателю, что вы не относитесь к тому типу людей, которые бросают работу, как только их перестает что-то устраивать в ней. Покажите, что вы не представляете своей жизни без работы, а вынужденные перерывы вы использовали, чтобы научиться чему-то новому, или активно занимались поисками новой работы. Полезные фразы: «В то время, пока я искал работу, я активно занимался английским языком (посещал компьютерные курсы), изучал бухучет и т. д.» Или: «Я решил переосмыслить свой опыт и выбрать новое направление бизнеса, поскольку почувствовал, что перерос то, чем я занимался до этого. Поиск работы занял у меня больше времени, чем я рассчитывал, но я надеюсь, что уже близок к цели».

По мере задавания вопросов обращайтесь внимание на то, как меняется их направленность во времени и сдвигаются ли они все больше от вашего прошлого к настоящему, а затем и к будущему. Если это происходит, значит, интервью идет в правильном и благоприятном для вас направлении. И напротив, если работодатель застрял на вашем прошлом опыте, это сигнал, что вы что-то делаете не так. Но не отчаивайтесь, вы еще можете выправить положение, грамотно отвечая на вопросы по вашим личностным качествам, которые очень часто могут перевесить неудачи во вступительной части собеседования.

4. Вопросы на выявление личностных и профессиональных качеств

Как-то один из американских консультантов по подбору персонала сказал, что выбор «правильного» сотрудника больше похож на выбор спутника жизни, нежели на покупку дома. Конечно, эту метафору не следует понимать буквально, однако в ней содержится определенный глубинный смысл. Действительно, механизмы, которые управляют человеком, принимающим решение, взять или не взять соискателя на работу, во многом напоминают механизмы, которые включаются, когда человек решает, жениться ему или нет на ком-либо. Конечно, эти механизмы часто импульсивны, интуитивны, иррациональны и всегда субъективны. Поэтому ваша следующая задача – «настроиться на волну» собеседника, чтобы понять, что он хочет от вас услышать как о личности, профессионале и, возможно, о будущем коллеге по работе.

Согласитесь, что за час беседы с незнакомым человеком довольно сложно разобраться в психологических особенностях его характера, а тем более подобрать ключи к его типу личности. Тем не менее, перед интервьюером стоит не легкая задача оценить, насколько данный соискатель подходит по своим личностным качествам для этой работы и насколько удачно он впишется в новый коллектив. Как правило, составление психологического портрета складывается не из прямых вопросов, подразумевающих только односложные ответы «да» и «нет». Его элементы вылавливаются будущим работодателем из развернутых ответов, в основном описывающих ваше отношение к работе. Что вы должны продемонстрировать интервьюеру для того, чтобы ваш психологический профиль выглядел выигрышно по сравнению с другими соискателями?

Мотивацию, то есть желание получить именно эту работу. Все работодатели прекрасно понимают, что мотивированный сотрудник, с энтузиазмом выполняющий свою работу, всегда делает чуть больше, чем от него требуется.

Нацеленность на конечный результат. Вы должны показать потенциальному работодателю, что все ваши действия совершаются не ради процесса как такового, а ради достижения конечной цели, которую вы сами себе поставили.

Энергию. Вы должны производить впечатление человека, активно идущего по жизни, а не плывущего по течению. Это значит, что и в работе вы готовы прикладывать дополнительные усилия при выполнении как сложных глобальных задач, так и повседневных обязанностей.

Умение принимать самостоятельные решения и отвечать за них.

Хорошие навыки общения. Способность работать в команде наравне со всеми и умение находить общий язык с разного уровня коллегами и начальством сегодня особенно ценятся работодателями.

Способность слушать собеседника. Этим, казалось бы, простым качеством обладают далеко не все люди. На самом деле, умение слушать и понимать собеседника является зачастую одним из решающих слагаемых успеха.

Готовность доводить начатое дело до конца. Это означает, что вы не собираетесь сдаваться, когда возникает какая-то проблема.

Уверенность в себе и доверие к окружающим.

Кроме того, все компании хотят иметь сотрудников, преданных своей профессии и с уважением относящихся к работодателю. Поэтому менеджеры, проводящие собеседование, также будут оценивать ваши профессиональные качества и отношение к работе, и прежде всего:

Надежность. Это означает, что вам можно доверить дело, которое вы будете выполнять сами, без постоянного контроля, не перекладывая его на плечи других.

Честность и ответственность за свои действия, в том числе и ошибочные.

Аналитические способности. Вы должны уметь взвешивать все «за» и «против», прежде чем принять какое-либо решение, а также оценивать краткосрочные и отдаленные последствия этого решения.

Умение зарабатывать деньги для компании.

Умение экономить время и деньги. Мы уже говорили о том, что целями любой коммерческой компании являются получение прибыли и снижение издержек, а это не что иное, как способность зарабатывать или экономить средства.

Эффективность в работе, которая определяется по тому, насколько умело и с пользой вы расходуете рабочее время и ресурсы компании.

Следование правилам и этическим нормам компании. В каждой фирме существует некий свод правил и процедур, правда, не всегда сформулированных на бумаге, которые должны выполняться сотрудниками, чтобы компания могла нормально функционировать и приносить прибыль. Пренебрежительное отношение к установленному порядку, как правило, рано или поздно приводит к возникновению проблем, в том числе и в отношениях между людьми, что всегда негативно отражается на психологическом климате в коллективе и итоговом результате.

Поскольку на собеседовании вы, как правило, получаете большее представление о том, что за работу вам предстоит выполнять и какие требования предъявляются к кандидатам, вы должны шаг за шагом раскрывать свои сильные качества и профессиональный опыт, отвечающие этим требованиям. Однако, если вашей квалификации явно недостаточно в какой-то области, то тогда лучше эту тему обойти стороной, чтобы не заострять на ней внимание работодателя. Вместо этого подчеркните те сильные качества своего характера, которые в глазах интервьюера могут перевесить недостаток опыта и знаний.

Конечно, очень трудно заранее предугадать, что для собеседника может оказаться наиболее важным при принятии решения, взять вас на работу или нет, однако вы должны хорошо представлять себе, что ваши шансы на получение данной работы резко снизятся, если работодатель заподозрит в вас:

- Любые признаки нечестности или утаивания правды (в резюме или во время собеседования).
- Любые признаки безответственности или отлынивания от порученного задания.
- Любые признаки агрессии или грубости.

- Отсутствие пунктуальности.
- Любые признаки нежелания следовать установленному порядку и выполнять правила и нормы компании.
- Тенденцию к постоянным жалобам и критиканству.
- Стремление всегда переложить вину на других людей.
- Любые признаки лени и отсутствия мотивации.
- Несерьезность в отношении принимаемых решений и отсутствие жизненного стержня.
- Любые признаки незрелости и пассивного восприятия действительности.

Конечно, было бы чересчур смелым утверждать, что любой неверный шаг может разрушить ваши карьерные планы, и ко всему вышесказанному вы можете отнестись достаточно философски. Однако не стоит пренебрегать, на первый взгляд, мелочами и деталями, которые зачастую в совокупности своей могут перевесить чашу весов не в вашу пользу. Во всяком случае, обращение на них внимания и следование отработанным годами рекомендациям вреда не принесет.

Очень важно сохранять выдержку и позитивной настрой, даже в том случае, когда собеседование идет не так гладко, как вам хотелось бы. Показывая работодателю свое уныние и потерю духа, вы тем самым невольно признаете свое поражение. Иногда интервью специально проводится в провокационной манере, чтобы испытать ваше самообладание и уверенность в себе. Дальше мы попытаемся рассказать вам, какую тактику следует избрать с «жесткими» интервьюерами. Но в любом случае вам на выручку придет старое доброе правило: надо уметь сохранять лицо, даже если игра идет из рук вон плохо.

Давайте разберем некоторые типичные вопросы, направленные на выявление личностных качеств.

«Как вы представляете свою карьеру через пять лет?»

Самым логичным и безопасным было бы ответить в общем ключе, что вам хотелось бы стать классным профессионалом и полноправным членом команды. Естественно, если вы только начинаете свою карьеру в данной области бизнеса, неразумно заявлять о своих претензиях на должность генерального директора компании через несколько лет работы. В глазах работодателя ваш рост должен выглядеть как постепенное и планомерное продвижение вверх по карьерной лестнице. Поэтому необходимо убедить интервьюера в том, что вначале вы хотите вникнуть в суть предстоящей работы и лишь затем начать планировать дальнейшие шаги в этом направлении. Вы должны продемонстрировать понимание того, что профессиональная карьера невозможна без солидного опыта и основательных знаний, приобретение которых потребует достаточно длительного времени и упорства. Здесь уместно, в свою очередь, спросить работодателя, какие возможности карьерного роста предоставляет данная компания и какими качествами должен обладать сотрудник, рассчитывающий на повышение. Попросите также привести примеры удачных карьерных перемещений внутри компании.

«Расскажите о своих самых больших достижениях.»

Как вы понимаете, от вас снова хотят услышать, какую реальную пользу вы принесли для своей компании. Заранее подготовьте пару примеров из прошлого опыта, которые выглядят достаточно убедительно, однако не преувеличивайте свой вклад в большие коллективные проекты. Согласитесь, смешно будет звучать, если, являясь рядовым сотрудником, вы станете утверждать, к примеру, что разрабатывали стратегические планы компании по выводу на рынок новых торговых марок или занимались компьютерным обеспечением офиса в сто человек. Сформулируйте свой ответ лучше таким образом: «Я уверен, что мои самые крупные профессиональные достижения еще впереди, однако я горжусь тем, что принимал самое активное участие в... И хотя это была командная работа, мне удалось достичь... Кроме того, я многому научился, делая...» И так далее.

«Можете ли вы работать в условиях стресса и постоянного напряжения?»

Советуем вам ответить так: «Да, мне приходилось выполнять большой объем работы в сжатые сроки. В принципе, мне удавалось справляться с дополнительной нагрузкой. Однако я уверен, что правильное планирование и хорошая организация рабочего процесса позволяют избегать постоянного цейтнота и нервного стресса».

«Каковы ваши сильные и слабые стороны?»

Разумеется, вы должны назвать те ваши сильные качества, которые, как вы уже знаете, необходимы для успешного выполнения данной работы. Не забудьте подкрепить ваши слова примерами из прошлого опыта. Говоря же о слабостях, делайте акцент на том, что, разумеется, вы, как и все люди, не лишены недостатков, но, осознавая их, вы постоянно стремитесь к их исправлению и самосовершенствованию. Не бойтесь конкретно называть свои слабые стороны, но при этом сразу же подчеркивайте и положительные моменты, из них вытекающие. Например, вы можете обыграть это следующим образом: «Я не люблю постоянного жесткого контроля, но это только потому, что я привык решать возникающие проблемы самостоятельно, а еще лучше предвидеть их заранее и стараться не доводить дело до критической ситуации».

«Что вас больше всего интересует в будущей работе?» или «Чего вы ищете от новой работы?»

Опять же, с одной стороны, от вас хотят услышать, чем вы можете быть полезны для компании, а с другой – насколько ваши собственные цели адекватны возможностям организации. Постройте свой ответ таким образом, чтобы в нем прозвучали основные мотивы, которые в большинстве своем устроят 98 менеджеров из 100, а именно:

- возможность получения нового опыта в уже знакомой вам сфере бизнеса;
- возможность приобретения нового опыта в новой области бизнеса;
- перспективы карьерного роста;
- возможность разработки и участия в самостоятельных проектах;
- возможность совершенствования профессиональных навыков;
- возможность применить свой опыт и знания в иной по структуре и форме собственности компании, например, в крупной международной корпорации

или, наоборот, в только начинающей свою деятельность российской компании и т. п.;

- возможность решать задачи более высокого уровня или глобального характера;
- стабильность и уверенность в завтрашнем дне.

Конечно же, можно упомянуть и материальный фактор, но не следует представлять его как главный и решающий в вашем выборе работы. Никто из работодателей не заинтересован в сотруднике, который будет работать только ради денег. Поэтому будьте честны, не лукавя относительно материального вознаграждения, но в то же время старайтесь подчеркнуть, что в вашей системе приоритетов деньги стоят не на первом месте.

Говоря о том, что вы ищете в новой работе, избегайте выдвигать какие-либо требования к компании. Представьте себе реакцию интервьюера, которому заявляют примерно следующее: «Я хочу, чтобы компания предоставила мне возможность получения того-то и того-то». Вы должны сформулировать свои пожелания таким образом, чтобы они прозвучали как готовность внести свой вклад в развитие компании. К примеру, это может выглядеть следующим образом: «Мой предыдущий опыт в компании АБВ убедил меня в том, что я неплохой организатор, и мне удастся мотивировать людей на выполнение поставленных перед ними задач. Поэтому в вашей компании я ищу возможность продолжать совершенствовать свои лидерские качества и хотел бы работать с руководителями, которые могли бы передать мне свой опыт и знания в сфере управления людьми».

«Почему мы должны взять на работу именно вас?»

Жесткий прямолинейный вопрос, требующий четко сформулированного прямолинейного ответа. Суть его должна заключаться в выражении желания и умения решать насущные проблемы компании. Еще раз шаг за шагом перечислите основные требования к кандидату на данную позицию и продемонстрируйте интервьюеру, что вы обладаете если не всеми, то по крайней мере наиболее существенными для работодателя знаниями, опытом и умениями. Закончите свою пламенную речь словами: «У меня есть необходимые профессиональные качества, такие, как..., я могу работать в команде, я ответственный и целеустремленный человек и, наконец, я хочу, чтобы моя работа приносила реальную пользу компании в целом и людям, которые меня окружают в частности».

«Опишите какую-нибудь проблему, с которой вам приходилось сталкиваться, и как вы ее решали».

Здесь важно не углубляться в саму проблему, а охарактеризовать ваш общий подход к решению этой проблемы. Вопрос по сути своей направлен на оценку ваших профессиональных качеств и аналитических способностей. Отвечая на него, стоит придерживаться следующего формата. Первое – это анализ проблемы и причин ее возникновения; второе – это проработка нескольких вариантов решения; третье – оценка каждого возможного варианта с точки зрения последствий и затрат; четвертое – выбор наиболее оптимального решения; пятое – составление предложения для руководства с обозначением проблемы и

рекомендаций по ее преодолению. Другими словами, вы должны продемонстрировать интервьюеру конструктивный подход, умение владеть ситуацией, способность вырабатывать несколько вариантов решения проблемы и выбирать самый эффективный из них. Затем следует привести пример из собственной практики, когда вам удалось достичь положительного результата, действуя именно таким образом. Рассказывая о своем опыте преодоления проблемы, будьте предельно кратки и конкретны, не уводя разговор в сторону и избегая соблазна представить себя в наилучшем свете. Ваша самооценка должна оставаться достаточно трезвой и объективной.

«С какими трудными ситуациями вам приходилось сталкиваться?»

Этот вопрос направлен, конечно, не на выяснение вашего предыдущего опыта, но на оценку того, какие ситуации вы считаете трудными для себя и как вы с ними справляетесь или справлялись. Вопрос похож на предыдущий, только в данном случае акцент лучше сделать на то, чему данная проблема вас научила и как вам удалось ее разрешить. Избегайте говорить о проблемах, касающихся ваших взаимоотношений с коллегами или начальством, чтобы не создавать впечатление о себе как о конфликтном человеке. Если все же она лежит в области коммуникации, то подчеркните, что вы действовали, в первую очередь, в интересах компании.

«В чем ваши взгляды расходились со взглядами руководства?»

Безопаснее всего на этот вопрос ответить следующим образом: «В принципе, у нас иногда случались какие-то расхождения по рабочим вопросам, но в целом наши позиции чаще совпадали. Кроме того, мы всегда открыто обсуждали с руководством наши разногласия и старались выработать общее мнение».

«Что вас не устраивало или не нравилось в бывшем начальнике?»

Будьте осторожны, отвечая на этот провокационный вопрос. В данном случае лучше выбрать нейтральную позицию: «Я никогда не оцениваю руководителя с точки зрения личных симпатий или антипатий. Для меня главным всегда является дело, и чтобы выполнить его и достичь какого-то результата, нужно уметь находить общий язык с начальником, каким бы он ни был».

«Какие личностные качества необходимы, на ваш взгляд, для данной работы?»

Здесь уместно процитировать то, что работодатель уже сам сформулировал в описании позиции, либо перечислить беспроблемные ключевые моменты: мотивация, хорошая самоорганизация, энтузиазм, умение работать в команде, инициатива, аналитические способности, самодисциплина, стремление к достижению цели и т. д.

«Вы считаете себя лидером?»

Конечно же, ответ на этот нелегкий вопрос зависит от того, на какую должность вы претендуете. Если вы достаточно амбициозны в хорошем смысле слова и стремитесь сделать карьеру, то тогда лидерские качества вам просто необходимы. В принципе, на любой менеджерской позиции желателен наличие соответствующего опыта и навыков руководителя. Но, разумеется, одного лишь стремления стать лидером недостаточно, и постижение искусства руково-

дства людьми или крупными проектами является длительным и многоступенчатым процессом, требующим самоотдачи и терпения. Поэтому и отвечать на данный вопрос нужно, во-первых, исходя из собственных представлений о продвижении по карьерной лестнице в этой компании и, во-вторых, сопоставляя свои амбиции с требованиями к предлагаемой позиции. Кроме того, существует некоторая закономерность между историческими этапами развития компании и ее потребностями в уже готовых или потенциальных руководителях. Компании, только начинающие свой путь в бизнесе или недавно пережившие реструктуризацию и реорганизацию, больше нуждаются в менеджерских кадрах, нежели набравшие обороты, стабильно функционирующие фирмы. То есть в динамично развивающейся организации, находящейся на начальном или новом этапе своего существования, гораздо легче и быстрее сделать карьеру и дорасти до весьма высоких руководящих позиций, чем в уже сложившейся организации с устоявшейся и налаженной кадровой структурой. И это вполне объяснимо. Действительно, в развивающейся компании от каждого сотрудника ожидают большей отдачи, самостоятельности в принимаемых решениях, инициативы и ответственности за выполняемое дело, а это не что иное, как качества, присущие лидеру. Таким образом, вы можете выстраивать свой ответ, руководствуясь известной вам информацией о компании и ориентируясь на то, какой тип сотрудников больше всего отвечает текущему этапу развития организации.

«Вы предпочитаете работать в одиночку или вместе с другими?»

Интервьюер задает вам этот вопрос, чтобы выяснить, можете ли вы работать в команде. Прежде чем ответить на него, подумайте, чего больше требует ваша работа – коллективного выполнения или индивидуального подхода. Можно сформулировать ответ достаточно нейтрально, но в то же время убедительно, например, так: «Я вполне могу работать в одиночку, когда это необходимо, и часто именно так мне и приходится делать. Но, конечно же, работать вместе с коллегами гораздо интереснее, поскольку у них можно многому научиться и приобрести новый ценный опыт».

5. Ваша очередь задавать вопросы

Как мы уже говорили ранее, если вы замечаете, что направленность задаваемых вам вопросов все больше смещается от прошлого к настоящему, а затем к будущему, это верный признак того, что интервью подходит к концу. Но у вас осталась еще одна возможность проявить себя, заработав дополнительное конкурентное преимущество. Не забывайте, что вы так же заинтересованы получить больше информации о потенциальном работодателе, как и он о вас. Конечно, вы находитесь в неравных положениях, но, тем не менее, вы имеете полное право спросить интервьюера о деталях будущей работы. Более того, все менеджеры, проводящие собеседование, ценят и любят, когда соискатель проявляет искренний интерес к компании и людям, в ней работающим. Человек, не знающий, что спросить у интервьюера, вызывает меньше симпатий, чем энтузиаст, стремящийся узнать побольше о предлагаемой позиции. Выберите из приводимых ниже вопросов три-четыре и задайте их собеседнику. Если он рас-

положен продолжать с вами беседу, смело спрашивайте еще, но если вы видите, что интервьюер торопится поскорее закончить встречу, ограничьтесь наиболее важными для вас темами. Мы советуем вам сформулировать свои вопросы, которые касаются следующих моментов:

- Если вас возьмут на работу, какие именно обязанности вы будете выполнять?
- Какими первоочередными задачами вам придется заниматься?
- Потребуется ли вам специальная подготовка, и если да, то какая именно?
- Будете ли вы работать в группе или самостоятельно?
- Какие навыки и личностные качества необходимы в первую очередь для успешного выполнения данной работы?
- Какие возможности карьерного роста существуют в данной компании и как быстро можно продвинуться по карьерной лестнице. Какими навыками и талантами нужно для этого обладать?
- Кто будет оценивать вашу работу, в какой форме и как часто?
- Как развивалась компания в течение пяти последних лет. Кто является основным конкурентом, какие планы у компании на ближайшую и отдаленную перспективу?
- Есть ли в компании описание ваших должностных обязанностей и можете ли вы с ним ознакомиться?
- Спросите, почему предлагаемая вам позиция стала вакантной и занимал ли кто-либо до вас эту должность. Если да, то почему этот человек оставил ее. Какими сильными качествами он обладал и какие у него были недостатки?
- Почему проводящий собеседование менеджер выбрал именно эту компанию и как долго он в ней работает?
- Какой обычный график работы в данной компании?
- Если вы параллельно учитесь, спросите, как компания отнесется к тому, что вам придется брать дополнительные дни отпуска для сдачи экзаменов?
- Если вы планируете совмещать работу в данной компании с какой-либо другой трудовой деятельностью, поинтересуйтесь, допускает ли компания подобного рода совмещения?

Обязательно спросите, кому вы станете подчиняться и перед кем отчитываться, и постарайтесь добиться встречи с этим руководителем. Очень часто первое интервью проводит менеджер по персоналу, который решает, допускать соискателя на следующий этап отбора или нет. К сожалению, его мнение о кандидате не всегда совпадает с мнением фактического руководителя, поэтому очень важно попытаться организовать интервью с будущим непосредственным начальником. Если вы сумеете произвести на него хорошее впечатление, он, вполне вероятно, сможет отстоять вашу кандидатуру при обсуждении всех прошедших собеседований соискателей.

Помните, мы говорили о том, что выбор работы в чем-то похож на выбор спутника жизни? Оценивая реакцию интервьюера на ваши вопросы и анализируя его ответы, постарайтесь представить себя через некоторое время в этой компании. И как это ни парадоксально прозвучит, больше доверяйтесь своим

чувствам и интуиции. Если у вас появились какие-то сомнения или вы не очень комфортно себя ощущаете, беседуя с вашими будущими коллегами и боссами, еще раз взвесьте, насколько данная работа вам подходит и сможете ли вы адаптироваться в этом коллективе. Не жертвуйте своими принципами и психологическим комфортом ради любой работы.

Еще один важный вопрос, который обязательно нужно задать, это – как в данной компании оформляются трудовые отношения, какой тип трудового договора заключается с новым сотрудником и на какой срок. Кроме того, необходимо выяснить, является данная вакантная позиция штатной или речь идет о внештатной работе. Штатным сотрудникам компания обязана сделать соответствующую запись в трудовой книжке и заключить с ними трудовой договор в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации. Штатным сотрудникам, как правило, компания предоставляет больше дополнительных льгот и гарантий, нежели работникам, с которыми заключены гражданско-правовые договоры, например, договоры возмездного оказания услуг.

6. Стресс во время интервью, и как с ним бороться

В принципе, любое интервью является стрессом, поскольку вы вынуждены рассказывать о себе и делиться своей точкой зрения с незнакомыми людьми, которые будут вас оценивать и сравнивать с другими соискателями. Интервью – это конкурентная борьба, которая ведется по особым правилам и в которой субъективный фактор играет не последнюю роль. Негативная реакция со стороны интервьюера или трудный вопрос могут спровоцировать или усилить чувство страха, что, в свою очередь, может привести к потере контроля над ситуацией и в итоге к сдаче своих позиций. Единственный способ победить страх – это основательно подготовиться к собеседованию и заранее продумать, какие ловушки может расставить для вас интервьюер и какими способами их можно избежать. По сути своей стрессовое интервью не сильно отличается от обычного – вам задают те же базовые вопросы, но либо в иной, более жесткой формулировке, либо в другом тоне и темпе. Это очень похоже на музыку, звучащую в три раза громче и быстрее: мелодия та же, но воспринимается она совершенно по-другому. Для чего это делается? Вовсе не для того, чтобы показать вам, что вы не достойны работать в данной компании. Просто быстро меняющаяся действительность, растущая конкуренция, стремительно развивающиеся системы коммуникации диктуют новые жесткие условия работы, которые характеризуются постоянно увеличивающейся нагрузкой при общей нехватке времени. То есть, другими словами, это работа в условиях стресса. Задавая вам каверзные вопросы, интервьюер ставит перед собой задачу оценить, сможете ли вы выдержать напряжение и как вы будете реагировать на нестандартную ситуацию, сумеете ли вы сохранить самообладание и найти достойное решение возникшей проблемы. Он хочет вывести вас из состояния равновесия и заставить раскрыться ваше истинное «я».

Если раньше стрессовое интервью проводилось в основном при подборе высших менеджерских кадров, то сегодня оно стало довольно распространен-

ным на всех профессиональных уровнях. Успешно из него выйти можно, во-первых, четко осознавая цель, ради которой оно проводится, во-вторых, выстраивая ответы на своих явных конкурентных преимуществах и, в-третьих, не выбиваясь из заданного вначале позитивного и оптимистичного психологического настроя.

В том случае, когда вопросы задаются намеренно в быстром темпе, вам следует быть готовыми к такой же быстрой реакции на них. Данная техника стрессового интервью рассчитана на отсеивание «тугодумов». Поэтому стоит заранее прорепетировать свои ответы в диалоге с кем-нибудь из близких вам людей, чтобы представить себе, как это может прозвучать во время реального собеседования.

Иногда опытные интервьюеры используют другую технику, сначала задавая, казалось бы, безобидные расслабляющие вопросы, а затем забрасывая вас неожиданными провокационными вопросами. Тем самым они фактически имитируют обычный ритм деловой активности, в которой стрессовые ситуации чередуются с относительно спокойными периодами. Наблюдение за тем, как вы ведете себя в обеих фазах собеседования, дает им достаточно адекватное представление о том, как вы будете вести себя в реальной жизни.

Искусные и умные менеджеры, проводящие интервью, как правило, говорят довольно мало, не более 20% всего времени, причем тратят его, в основном, на задавание вопросов. Они практически не делают никаких замечаний и никак не комментируют ваши ответы, что полностью лишает вас возможности оценить по их реакции правильность вашей линии поведения. В данном случае вас может выручить только твердая уверенность в своих преимуществах перед другими соискателями и хороший самоанализ. Не воспринимайте отсутствие положительной реакции со стороны интервьюера как скрытое недовольство вашими ответами. Продолжайте собеседование, следуя своей логике и целям. Не суетитесь и не начинайте оправдываться и говорить много лишних слов. Лучше постарайтесь скопировать манеру речи собеседника, ее темп и громкость, тем самым вы сумеете подсознательно расположить его к себе, поскольку он станет воспринимать вас как человека, в чем-то похожего на него самого.

Иногда можно предугадать, каким будет интервью, еще до того момента, когда оно начнется. Если менеджер, проводящий собеседование, избегает смотреть вам в глаза, не здоровается с вами, высокомерно ведет себя и не проявляет никаких признаков элементарной вежливости, велика вероятность того, что интервью будет нелегким. То же касается случаев, когда менеджер всем своим видом выражает скуку, отсутствие интереса или едва прикрытую агрессию. Не поддавайтесь на эти психологические провокации, оставайтесь доброжелательными и продолжайте улыбаться – вы должны преодолеть его негативизм и безразличие и показать, что вы до конца способны сохранять оптимизм и выдержку.

Каких провокационных вопросов можно ожидать в ходе интервью? Давайте разберем некоторые из них.

«Какого рода решения для вас являются наиболее сложными?»

В принципе, это могут быть любые решения, которые затрагивают интересы других людей, например, если они в той или иной степени оказывают воздействие на материальное благополучие, карьеру, отношения с коллегами и т. д. Это также могут быть решения, последствия которых трудно предсказать, поскольку приходится учитывать множество внешних факторов и обстоятельств, на которые нельзя повлиять. Отвечая на этот вопрос, важно подчеркнуть, что, несмотря на то, какое это решение, вы всегда стараетесь вначале соотнести его с альтернативными вариантами и обсудить с руководством или коллегами.

«Какие ваши самые слабые стороны?»

Здесь важно представить вашу слабость не как природный недостаток, от которого вы не в силах избавиться, а как следствие нехватки опыта, знаний или навыков, которые могут быть восполнены при условии упорного труда и стремления к саморазвитию. Например, ваш ответ может быть сформулирован следующим образом: «Я вижу свою слабость в том, что до сих пор не научился строить графики с помощью компьютера. Но я уверен, что смогу быстро наверстать упущенное, тем более, что я уже купил нужную мне книгу и в ближайшее же время собираюсь этим заняться». Главное, чтобы ваш ответ не звучал как некая констатация факта, но содержал глаголы активного действия. Кстати, работодатели весьма скептически воспринимают заявления соискателей о том, что они готовы начать исправлять свои недостатки, как только того потребует работа. Вы должны показать интервьюеру, что начнете это делать уже до того, как приступите к работе. Также можно воспользоваться техникой отнесения своих слабостей и недостатков к прошлому, чтобы продемонстрировать собеседнику, как вам удалось их преодолеть: «Когда я только начинал работать в этой должности, я часто сталкивался с проблемой, что мне плохо удается распланировать свой рабочий день. Мне приходилось часто задерживаться допоздна, чтобы доделать дела. Но со временем я научился организовывать свою работу таким образом, что я стал успевать завершать наиболее важные и срочные задания, и у меня оставалось время на другие менее важные дела. Конечно, во многом мне помогли тренинги, которые я прошел, и советы моего бывшего руководителя». Таким ответом вы заработаете себе дополнительные очки, показав, что вы обучаемы и сознательно стремитесь к преодолению своих слабостей.

«Какие навыки и ваши профессиональные качества вы хотели бы улучшить в ближайшее время?»

Как видите, этот вопрос похож на предыдущий и опять же направлен на выявление ваших слабых сторон. Перекиньте мяч на сторону интервьюера, ответив на него, например, так: «Из того, что вы мне рассказали о работе, я считаю, что у меня есть все необходимые навыки и опыт. Но, конечно же, я буду стремиться совершенствовать их в процессе работы. Что, мне кажется, я мог бы почерпнуть в новой работе, так это...» Далее вы можете перечислить требования к данной позиции, делая акцент на навыках, которыми вы, действительно, обладаете не в полной мере, и рассказать собеседнику, чему, по вашему мнению, вас могла бы научить работа в этой компании.

«Готовы ли вы брать на себя риск?»

Здесь уместно сперва спросить интервьюера, что это может быть за риск, какого рода и в какой степени, а также попросить привести какие-нибудь примеры из истории компании. И что бы вы ни ответили на этот вопрос, у вас обязательно должна прозвучать фраза, что вы никогда не станете совершать действия, которые могут поставить под удар репутацию компании и благополучие ваших коллег. Кроме того, прежде чем принимать рискованные решения, вы всегда просчитаете возможные последствия и детально обсудите их с руководством.

«Вы проработали в одной и той же должности 5 лет. Почему вас не продвигали?»

Постарайтесь убедить собеседника, что та работа, которую вы выполняли, требовала от вас полной отдачи и постоянного саморазвития и что за это время вы достигли определенного профессионального роста. Кроме того, не стесняйтесь показать, что эта работа вам просто нравилась и вы сами не особенно стремились получить более высокую должность. И только после того, как вы почувствовали, что достигли определенного потолка, вы стали искать что-то новое.

«Видите, я держу эту ручку. Попробуйте продать мне ее».

В современном деловом мире навыками продаж должны обладать не только торговые представители, но и представители других профессий, которым приходится «продавать» идеи, концепции, свои предложения и т. д. Поэтому не удивляйтесь, если вас попросят выполнить это задание. Тем самым вас хотят проверить, знакомы ли вам принципы успешных продаж, базирующиеся на свойствах и преимуществах продаваемого продукта, и, кроме того, оценить ваши коммуникативные навыки. Сначала перечислите с вашей точки зрения очевидные достоинства этой ручки (материал, из которого она сделана, удобную форму, цвет, функциональность и т. п.), а затем покажите, чем она может быть полезна для собеседника. Затем предложите за нее разумную цену, подчеркнув, что за эти деньги покупатель получит целый набор прекрасных свойств, которые окажутся полезными в его работе. Закончите свою речь с улыбкой: «Ну что, сколько таких ручек вам привезти в офис?»

«Почему вы в последнее время так долго были без работы?»

На этот вопрос у вас должно быть убедительное объяснение, иначе работодатель решит, что либо вы не особенно активно искали работу, либо вам ничего не предлагали из-за несоответствия вашей квалификации. Подчеркните, что вы выбирали компанию не по принципу «лишь бы много платили», а исходя из цели, чтобы работа удовлетворяла ваши потребности в стабильности и профессиональном росте и давала возможность проявлять инициативу и приносить реальную пользу делу. Неплохо было бы слегка похвалить работодателя, сказав, что, как вам кажется, его компания — именно та организация, которую вы давно искали, и вам хотелось бы стать членом этой команды.

«Почему вы хотите поменять свою теперешнюю работу?» или «Почему вы ушли с прежней работы?»

Это довольно часто задаваемый вопрос, который, однако, можно легко парировать. В ряду причин можно упомянуть, например, следующие: вы достигли границ профессионального роста в данной компании; у вас не было больше возможности продвинуться дальше по карьерной лестнице; функционирование компании не было стабильным; вам платили намного меньше, чем вы того заслуживали; компания резко сократила бюджет, и ваша позиция была сокращена; вы захотели перейти в более крупную и престижную компанию, у вас было слишком много командировок и т. д. Как мы уже не раз повторяли, не следует приводить в качестве причин поиска новой работы разногласия с руководством и конфликты с коллегами. Также скептически воспринимаются работодателем смена руководства, реорганизация компании и низкая зарплата.

«Что вам больше всего не нравилось в прошлой компании?»

Ваш ответ прозвучит достаточно дипломатично, если суть его будет сводиться к следующему: иногда правила и политика компании не соблюдались отдельными сотрудниками, что в итоге отражалось на прибыльности организации. Или вы можете ответить немного по-другому: «В нашей компании люди не всегда ответственно относились к проблеме экономии средств, и много денег тратилось неэффективно.» Или: «Некоторые сотрудники, получая премию, громко возмущались, почему им заплатили так мало, даже не задумываясь о том, что их вклад в конечный результат, на самом деле, был весьма незначительный, и они не заслужили большего». Постарайтесь, оставаясь краткими, не касаться конкретных персоналий и ограничьтесь описанием общих проблем, характерных для многих организаций.

«С какими людьми вам труднее всего работать?»

Вы можете ответить так: «С людьми, которые плохо организованны, безответственно относятся к своим обязанностям и не думают о конечном результате, с людьми, которые не сдерживают своих обещаний, с теми, кто постоянно жалуется и всем недоволен».

«Как вам удается находить общий язык с людьми, с которыми вам труднее всего работать?»

Отвечая на этот весьма непростой вопрос, вам нужно показать, что сначала вы всегда стараетесь понять причину, почему вам сложно сотрудничать с тем или иным человеком. И далее, что вы, по мере возможности, стараетесь сохранить и передать этому человеку свой энтузиазм и уверенность в успехе, пытаетесь помочь ему справиться с проблемами, в том числе и проблемами коммуникации. Однако если это не удастся, то вы не усугубляете конфликт, оставаясь с коллегой в нормальных деловых отношениях, и ищите пути более эффективного общения.

«Как вы нашли свою последнюю работу?»

Здесь уместно продемонстрировать свою инициативу, хорошую подготовку и организацию процесса поиска работы. Не отвечайте односложно «через знакомых» или «с помощью рекрутингового агентства», покажите, что вы ак-

тивно стремились найти именно ту компанию, в которой ваши опыт, знания и умения были бы востребованы наилучшим образом.

«Вы не считаете, что вы лучше подходите для другой (крупной, международной и т. д.) компании?»

Этот вопрос совсем не означает, что дела ваши так уж плохи. Наоборот, скорее всего, вы слишком хорошо себя «продаете» либо интервьюер еще раз хочет испытать вас на стрессоустойчивость. Первым делом, вам нужно сосчитать до трех, глубоко вздохнуть, улыбнуться и спросить: «Вы меня удивили. Почему вы так думаете?» За то время, пока собеседник будет вам давать объяснение, вы соберетесь с мыслями и ответите: «Нет, я так не считаю». И далее приведете аргументы, почему. Единственное, что нужно от вас интервьюеру – это убедиться, что вы делаете свой осознанный выбор именно в пользу данной организации.

Если вам удастся до конца сохранить самообладание, не пасть духом и с улыбкой ответить на эти или подобные им вопросы, считайте, что вы прошли испытание и приобрели весьма ценный опыт стрессового интервью. И каков бы ни был итоговый результат, вы можете себя похвалить за еще одно приобретенное конкурентное преимущество – умение достойно вести словесные баталии с достойными противниками.

ГЛАВА 4

1. Анализ собеседования

После того как интервью закончилось, самое время немного отдохнуть и провести краткий анализ. Постарайтесь ответить сами себе на следующие вопросы:

- Кто проводил интервью и в какой степени этот человек уполномочен принимать решения по соискателям?
- В чем заключаются основные функции предлагаемой позиции?
- Какие первоочередные задачи ставятся перед новым сотрудником?
- Какие моменты интервью прошли, на ваш взгляд, удачно, а какие не очень?
- Какие ошибки вы допустили и почему?
- Какие были достигнуты договоренности?
- Какое у вас сложилось впечатление о компании, и совпадает ли оно с вашими ожиданиями?
- Хотели бы вы работать в этой компании, и если нет, то почему?

Конечно же, самая сложная, и в то же время важная часть – это поиск и анализ собственных ошибок. Идеальных интервью, в принципе, не бывает, поскольку люди, их проводящие, многое оценивают с субъективной точки зрения. Тем не менее, очень часто человек получает работу не потому, что блестяще отвечал на все каверзные вопросы, а потому, что допустил меньше ошибок по сравнению с другими соискателями. И здесь разбор собственных просчетов после собеседования становится решающим, так как это единственный способ избежать повторения подобных ошибок в дальнейшем.

Следующим шагом, который стоит предпринять, является написание короткого письма лицам, проводившим интервью, с выражением признательности за выделенное вам время. Вообще говоря, такое письмо рассматривается как неременный атрибут делового этикета, но почему-то очень малое число соискателей пользуется им как дополнительной возможностью напомнить о себе. Составляя письмо, старайтесь правильно указывать имена и должности ваших собеседников и придерживайтесь достаточно формального, но не сухого стиля.

2. Как реагировать на отказ

Может случиться так, что вы, как вам кажется, вполне успешно прошли собеседование, но тем не менее вам отказали. Вы пытаетесь понять, почему, и ответ здесь может быть самый разный. Иногда это происходит независимо от вас, просто потому, что в ходе поиска изменились требования к данной позиции или ее вовсе закрыли. В другом случае ваша квалификация может оказаться выше требуемой или компания при всем желании не готова предложить вам адекватный компенсационный пакет. Не ждите, что вам обязательно объяснят причину отказа, более того, будьте готовы к тому, что вам забудут даже позвонить и сообщить о своем решении. Такова суровая реальность, и надо научить-

ся принимать ее, как есть. Постарайтесь извлечь максимум пользы из пройденного собеседования и в следующий раз подготовиться к новому этапу поиска работы с учетом усвоенного опыта. Конечно, самым болезненным бывает первый отказ, поэтому, идя на первое интервью, нужно воспринимать его скорее как пробный шар и проверку своих сил и потенциала. Это, в свою очередь, отнюдь не означает, что мы призываем вас сразу же настраиваться на неудачу. Наоборот, постарайтесь с первого же раза задействовать все свои конкурентные преимущества и весь арсенал своих сильных личностных качеств, чтобы проверить, правильно ли вы их выбрали и оценили и насколько успешно вы их «продаете» работодателю. И еще один совет: чтобы ситуация не воспринималась вами трагично, взгляните на нее с точки зрения своих собственных критериев выбора работы: а так ли идеально было предложение, которое вы упустили? Согласитесь, что если бы у вас было больше вариантов, вы бы сами стали выбирать лучший, и не факт, что данное предложение победило бы. Кроме того, в общем-то, вы ничего не потеряли, за исключением потраченного времени, но зато приобрели хороший опыт и получили возможность взглянуть на себя глазами работодателя.

Чем больше собеседований вы проходите и затем анализируете, тем лучше, в принципе, вы начинаете понимать процесс подбора персонала в целом и тем яснее становится для вас, что же потенциальному работодателю нужно от кандидата на данную позицию. Ваша временная неудача может быть обусловлена следующими причинами:

- интервьюеру кажется (субъективно), что вы не сможете выполнять эту работу в силу недостатка опыта;
- интервьюер считает, что вам не хватает квалификации или, наоборот, ваша профессиональная подготовка выше требуемой;
- вы не понравились интервьюеру как личность, и он посчитал, что вы не впишетесь в коллектив и не сможете работать в команде.

В любом случае вам нужно убедить себя, что вы рано или поздно все равно добьетесь успеха. Для этого, получив отказ, вам стоит предпринять следующие шаги:

– Позвоните непосредственно тому менеджеру, который проводил интервью. Поблагодарите его за уделенное вам время и внимание. Затем вежливо спросите, в чем причина отказа. Постарайтесь аргументировать свое обращение тем, что комментарии и советы этого менеджера могут вам существенно помочь в будущем при подготовке к следующему интервью. Подчеркните, что вы одинаково будете признательны как за критические замечания, так и за оценку ваших сильных сторон.

– Выслушайте его, не перебивая и не возражая, и в конце поблагодарите за комментарии. Если менеджер отказывается говорить с вами, вежливо попрощайтесь, не настаивая на своей просьбе.

– Сравните свои записи, сделанные сразу же после интервью, с замечаниями менеджера. Отметьте те, с которыми вы согласны, проанализируйте моменты, вызывающие у вас возражения.

– Вспомните вопросы, которые вам задавались и ответы на которые вызвали негативную реакцию со стороны интервьюера. Постарайтесь подыскать новые ответы или подобрать альтернативные формулировки, которые звучали бы более адекватно ожиданиям потенциального работодателя. Запишите их, чтобы лучше запомнить, и прорепетируйте накануне следующего интервью.

– Активно продолжайте поиск новых вакансий и сбор информации о компаниях, где вам хотелось бы работать.

– Шлифуйте и укрепляйте свои конкурентные преимущества и используйте период поиска работы для повышения своей квалификации.

Разумеется, результат ваших активных действий в некоторой степени будет зависеть и от удачи. Но она улыбнется вам, только если вы будете идти ей навстречу. Секрет удачливых людей прост: они не теряют веру в успех и всегда имеют в запасе пару альтернативных вариантов. Это и варианты позиций, которые вписываются в их представление о желаемой работе, это и альтернативные способы поиска вакансий (не только рассылка резюме или поиск через знакомых), это и принципиально другие способы общения с интервьюером и т. д. На самом деле, впереди у вас всегда есть выбор, и вам нужно только определиться, куда и как двигаться дальше. Все остальное будет зависеть от вашей энергии и желания осуществить задуманное.

3. Обсуждение предложения

После прохождения нескольких этапов собеседований наступает критический момент обсуждения финального предложения. Вы уже более или менее представляете себе, что это за работа, с кем вы будете сотрудничать и чего от вас ожидают будущие коллеги и руководство компании. Теперь самое важное – взвесить свои запросы и оценить предлагаемые условия. Работодатели ценят, когда у соискателя есть адекватное представление о собственном уровне и месте на рынке труда и разумное понимание тех возможностей, которые готова предоставить компания. Обычно разговор начинается с обсуждения заработной платы, но постепенно он может сдвигаться в сторону других материальных и нематериальных компенсаций и льгот. Поэтому, если сумма зарплаты не устраивает вас, не нужно отказываться от предложения сразу же после ее объявления. Зачастую общий компенсационный пакет может с лихвой окупить небольшую с точки зрения соискателя зарплату, и ваша задача – выявить в процессе дискуссии все дополнительные плюсы предлагаемой работы. Не секрет, что чем выше позиция, тем больше льгот имеет сотрудник, ее занимающий. Но также не секрет и то, что работодатель не раскрывает сразу все карты, и о некоторых льготах новый сотрудник может узнать, лишь проработав в компании какое-то время. Компенсационная политика большинства коммерческих организаций построена таким образом, что они стараются дополнительно стимулировать и мотивировать тех сотрудников, которые представляют особую ценность для компании, и, в первую очередь, руководящие кадры. Кроме того, на дополнительные льготы могут рассчитывать сотрудники, проработавшие в дан-

ной компании достаточно длительный срок и зарекомендовавшие себя как ответственные и квалифицированные работники.

В общий компенсационный пакет могут входить следующие льготы:

- Денежные премии по итогам работы.
- Оплачиваемые компанией обеды.
- Автомобиль компании или оплата расходов по содержанию собственного автомобиля.
- Медицинская страховка, в том числе и членам семьи.
- Страхование от несчастного случая и страхование жизни.
- Дополнительные отпускные дни.
- Членство в спортивном клубе.
- Тренинги, в том числе и за рубежом.
- Пенсионный план.
- Акции компании.
- Компенсация за переработку или командировки.
- Денежный бонус на приобретение одежды или туристическую поездку.
- Денежный заем на приобретение жилья.
- Оплата дополнительного обучения и различных курсов.
- Стопроцентная оплата больничных листов.

Разумеется, компании предоставляют эти дополнительные льготы не все сразу и не всегда. Тем не менее, вы вправе задать вопрос будущему работодателю, что помимо зарплаты будет входить в ваш компенсационный пакет.

Прежде чем начинать серьезно обсуждать любые денежные компенсации, попытайтесь установить для самих себя нижнюю планку своих запросов и узнать свою истинную «рыночную» стоимость. Нижнюю границу потребностей несложно определить, подсчитав, сколько по минимуму вы тратите в месяц на содержание семьи и сколько бы вы хотели откладывать. Что касается реальной «цены» своей позиции, то ее можно узнать несколькими путями. Во-первых, просматривая периодические издания, публикующие объявления о вакансиях, сходных с вашей. Во-вторых, получив консультацию в рекрутинговом агентстве. В-третьих, изучая подшивку журналов и газет, в которых время от времени даются обзоры по зарплатам. Одним из таких изданий, например, является журнал «Карьера». Сопоставив свою реальную «стоимость» с минимальными потребностями, вы можете найти ту «золотую середину», которая и станет отправной точкой при обсуждении зарплаты. Конечно же, ваш прожиточный минимум не должен стать предметом дискуссии на финальном интервью, однако вы вполне можете вынести на обсуждение вашу «рыночную стоимость». Работодатель, как правило, имеет возможность варьировать предлагаемую зарплату в некотором интервале и, как правило, всегда начинает ее обсуждение с нижнего предела. Поэтому, если вы уверены в том, что ваши позиции достаточно сильны, вы можете начать игру «на повышение». Однако это нужно делать осторожно и дипломатично, даже если данная должность чрезвычайно важна для работодателя.

На практике часто бывают ситуации, когда вас первого просят назвать приемлемую для вас зарплату. Лучше всего повернуть разговор таким образом, чтобы собеседник сам сделал вам начальное предложение: «В принципе, я достаточно гибко подхожу к вопросу зарплаты и готов обсудить ваш вариант». Если этого добиться не удалось, мы советуем вам не привязываться к какой-то конкретной сумме, лучше назовите некий интервал, в пределы которого вам хотелось бы попасть. Например, ваш ответ может звучать следующим образом: «Я знаю, что специалисты моего уровня зарабатывают не меньше 1000–1200 рублей в месяц «чистыми», и меня вполне устроит зарплата в этих пределах». Называя свои условия, оставайтесь реалистами и не запрашивайте слишком много, так как это может сразу же отпугнуть от вас работодателя. Когда вам объявят встречное предложение, не забудьте уточнить, идет ли речь о выплате до или после налогообложения, или, другими словами, о «грязной» или «чистой» зарплате.

Ведя переговоры по компенсационному пакету, «продавайте» себя с достоинством и без излишней скромности – будущие работодатели оценят вашу уверенность в себе и трезвый расчет. Имейте в виду, что стартовые условия, которые вы примете, определяют ваше материальное благосостояние как минимум на ближайший год, поскольку подавляющее большинство компаний пересматривают зарплату в лучшем случае раз в год. Поэтому не стесняйтесь спросить, через какой срок вы можете рассчитывать на повышение зарплаты.

Для достижения успеха в переговорах по компенсационному пакету на последнем собеседовании желательно собрать как можно больше фактической информации о предстоящей работе и компании-работодателе. С помощью вопросов, которые приводятся ниже, вы сможете выбрать самое лучшее предложение и наиболее подходящую для вас работу.

Вопросы, касающиеся условий труда.

- Какой процент времени в месяц занимают командировки?
- Бывают ли в компании переработки и как часто? Компенсируются ли они?
- Как скоро нужно выйти на работу?
- Какие первоочередные задачи предстоит решать?
- Проводится ли в компании аттестация персонала и как часто?
- Какие дополнительные компенсации и льготы компания предоставляет помимо зарплаты?
- Какой наиболее полный компенсационный пакет существует для сотрудника вашего уровня? На что вы можете претендовать в будущем и как скоро?
- Как выплачиваются премии, какой процент от ежемесячной зарплаты они составляют, как часто они начисляются? На основании каких критериев они рассчитываются?
- Какой тип договора заключается с сотрудниками? Где будет храниться трудовая книжка?
- В какой валюте в трудовом договоре указана зарплата? В какой валюте ее выплачивают?

➤ Проводит ли компания индексацию зарплаты при высоком уровне инфляции, и если да, то как часто?

➤ Указываются ли в трудовом договоре дополнительные льготы и компенсации?

Вопросы о компании, ее политике и корпоративной культуре.

➤ Какие задачи стоят перед компанией в целом?

➤ Какова история компании?

➤ Какова правовая форма компании: АО, представительский офис, региональный филиал и т. д.?

➤ Какова организационная структура компании? Как построен отдел, где вам предстоит работать?

➤ Как устроена система подчинения и отчетности в компании?

➤ Какое место занимает компания на данном рынке? Кто ее конкуренты?

➤ Развита ли у компании региональная сеть?

➤ Что отличает компанию от конкурентов?

➤ Приносит ли компания прибыль в настоящий момент? Отражается ли это каким-либо образом на вознаграждении сотрудников?

➤ Планируется ли в компании расширение или реорганизация? Если да, то как скоро?

➤ Проводила ли компания какие-либо реорганизации за последние пять лет, включая увольнение персонала, слияния, сокращения отделов и т. д.? Если да, как они отразились на работе компании в целом?

➤ Предоставляет ли компания возможности профессионального обучения?

➤ Какие тренинги проводит компания и для каких категорий персонала?

➤ Поощряет ли компания продвижение своих сотрудников? На какой карьерный рост можно рассчитывать в ближайшие пять лет?

➤ Сколько сотрудников в моем отделе получили повышение за последние пять лет? На каких должностях они сейчас работают?

➤ Какие задачи стоят перед вашим отделом? Как они перекликаются с задачами компании в целом?

➤ Какими качествами необходимо обладать, чтобы вписаться в корпоративную политику компании?

Вполне очевидно, что этот список может быть дополнен и другими вопросами, главное – чтобы они прозвучали на интервью. Единственный способ не разочароваться в работе через неделю после того, как вы к ней приступили, – это представить ее в полном объеме еще до начала, собрав мозаику из ответов всех менеджеров, беседовавших с вами. После того, как вы взвесили предлагаемое вам вознаграждение и карьерные перспективы, оценили стиль руководства, корпоративную культуру, стабильность компании и ее, а значит, и ваши планы на будущее, постарайтесь ответить на основополагающие для вас самих вопросы:

➤ Нравится ли вам эта компания?

➤ Устраивает ли вас ее репутация, стабильность, организационная структура и т. д.?

➤ Будут ли атмосфера или дух компании, ее корпоративная культура способствовать тому, чтобы вы получали удовольствие от общения с коллегами и от работы как таковой?

➤ Сможете ли вы быстро втянуться в рабочий процесс, и потребуется ли вам дополнительное обучение?

➤ Видите ли вы в данной работе перспективы профессионального и карьерного роста?

➤ Сможете ли вы найти общий язык с вашим потенциальным начальником? Устраивает ли вас принятая в компании система подчинения и отчетности?

➤ Реальны ли ваши шансы добиться успеха в данной компании?

➤ Адекватна ли предлагаемая зарплата вашим ожиданиям? Устраивает ли вас полный компенсационный пакет?

➤ Отвечают ли условия труда вашим требованиям?

➤ Является ли данное предложение лучшим из того, что вы могли бы получить?

Если на большинство вопросов вы ответили «да», то поздравляем, вы нашли то, к чему упорно стремились. Приняв положительное решение, озвучьте его вашему работодателю. Попросите его оформить свое окончательное предложение в письменном виде, указав все составляющие вашего компенсационного пакета. В противном случае вы рискуете оказаться в ситуации, когда вам что-то устно пообещали, но забыли выполнить или вообще сочли нужным пересмотреть пакет без вашего на то согласия. Вероятно и то, что вы сами неправильно что-то поняли или переоценили возможности компании, высказанные недостаточно ясно. Подобные проблемы возникают весьма часто и случаются лишь потому, что вы нечетко обговорили все условия предлагаемой работы, устраивающие обе стороны. Поэтому до тех пор, пока у вас на руках нет подписанного договора или хотя бы официального письменного предложения, вы остаетесь в зависимом от воли работодателя положении и не можете аргументировать свои претензии в случае нарушения договоренностей. Не полагайтесь на устные обещания, просите работодателей подкрепить их письменными свидетельствами. Заключение письменных договоров – нормальная практика общения между людьми, и поскольку вы заключаете с компанией-работодателем деловое соглашение, не нужно стесняться просить закрепить его на бумаге.

Чтобы игра велась по всем правилам, также письменно известите будущего начальника или руководителя компании о том, что вы принимаете ее условия и готовы приступить к новой работе такого-то числа, уладив все формальности с предыдущим работодателем. Не забудьте также выразить признательность всем ответственным сотрудникам, проводившим с вами интервью, и заверить их в том, что вы постараетесь оправдать надежды, возлагаемые на вас руководством.

4. Когда следует отказываться от предложения работы

Важный вопрос, который необходимо для себя решить каждому, кто ищет работу, – это в каких случаях нужно отказываться от предложения работы или продолжения тура интервью. В самом начале книги мы писали о том, что

ключевым моментом, определяющим успех поиска, является четкое понимание характера работы, действительно удовлетворяющей ваши жизненные потребности. Ясно, что это подразумевает не только профессиональные факторы, но и стиль управления, отношения в коллективе, корпоративные ценности и многое другое, что сводится в конечном итоге, к понятию корпоративной культуры.

Мы рекомендуем каждому, кто ищет работу, исходить из следующих принципов:

- Проходят отбор не только кандидаты на работу, но и работодатели (даже в том случае, когда человек вовсе не имеет работы), то есть выбирают не только вас, но и вы сами.

- Уважение к самому себе является основополагающим принципом, определяющим успешность поиска. Зная себе цену, вы не должны соглашаться на первое же сделанное вам предложение.

Как определить, что компания, в которой вы прошли несколько этапов собеседования, не подходит вам? К объективным причинам следует отнести все то, что по тем или иным причинам не соответствует вашему представлению о будущей работе, вашим критериям и задачам. Естественно, что первичный отбор компаний производится вами уже на этапе рассылки резюме или получения предложений от агентств. Подчеркнем еще раз, что хорошо собранное «досье» на компанию позволит вам заранее отсеять заведомо неприемлемые варианты. Так, информация, открыто публикуемая в прессе или в Интернете, поможет вам получить общее представление о:

- Размёре компании (продажи, доля рынка и т. п.).
- Продуктах (услугах, виде деятельности) компании, их качестве и объёме, положении на рынке.
- Социальных условиях и т.д.

Что-то из этого набора вам удастся выяснить детально, а что-то нет, поэтому не менее важно обратить внимание на некоторые дополнительные внешние факторы, которые помогут вам относительно быстро сориентироваться в особенностях компании и ее внутреннего уклада.

Придя на интервью, первым делом оцените местоположение офиса. Такие параметры, как дизайн и качество отделки офисного здания, наличие охраны, парковочной стоянки, столовой внутри здания, конечно, будет свидетельствовать о солидности организации.

Важно также выяснить условия работы в офисе компании, например, сколько сотрудников трудятся одновременно в одном помещении. Известно, например, что в некоторых фирмах, особенно американских, сотрудники одного отдела работают в общем зале, иногда по 40–60 человек. Подумайте, устраивает ли вас такая система, или вы предпочитаете отдельные кабинеты на 3–4 человека? Известен случай, когда один соискатель отказался от очень выгодного предложения только из-за того, что, принимая его, он лишился живописного вида из окна своего кабинета.

Обратите также внимание на то, как сотрудники компании общаются между собой и с посетителями, во что они одеты, улыбаются они или нет. Другой соискатель рассказывал, как перед устройством на работу он обратил внимание на раз-

вешенные на стенах офиса фотогазеты, описывающие с юмором поездку сотрудников за город. В этой компании, действительно, оказались симпатичные приветливые люди. Короче говоря, будьте наблюдательны и обращайте внимание на мелочи. Возможно, они уберегут вас от неудачного решения.

Если в данной организации работает кто-то из ваших знакомых, не поленитесь расспросить его подробно обо всех важных аспектах, касающихся структуры и системы работы в этой компании. Однако при этом не сбрасывайте со счетов субъективный и эмоциональный факторы и трезво относитесь к словам возможного коллеги.

Компанию может четко охарактеризовать еще один важный момент, касающийся формы выплаты зарплаты. Имеется в виду до сих пор принятая, особенно в российских компаниях, практика выплаты всей зарплаты или ее части «черным налом». Подобная система позволяет компании уклоняться от обязательных налогов, то есть фирма фактически нарушает закон. По нашему мнению, легальность работы организации всегда является важным дополнительным аргументом в пользу данной компании.

В заключение этого раздела хотелось бы сказать, что, конечно, как бы тщательно ни была собрана информация, окончательное мнение можно составить только после непосредственного знакомства с руководством и коллективом компании. Надеемся, что наши советы помогут вам по-новому взглянуть на очевидные, на первый взгляд, вещи и избежать заведомо неудачных вариантов, а значит в конечном итоге приблизиться к получению желанной работы в наиболее подходящей для вас компании.

Заключение, или Дальнейшие шаги

Итак, настало время действовать. Вы получили достаточный теоретический багаж и можете смело приступать к поиску новой работы. Вы настроены на победу и готовы настойчиво, шаг за шагом приближаться к конечной цели. В любой компании высоко ценятся сотрудники, умеющие ставить перед собой конкретные выполнимые задачи и решать их, полагаясь прежде всего на свои собственные силы. Если вы четко осознали, что вы хотите получить от новой работы, как вы будете ее искать и по каким критериям отбирать, смело зачисляйте себя в категорию победителей. Даже если на вашем пути будет много трудностей и проблем, вы сумеете их преодолеть, сохраняя веру в себя и не отступая от выбранного пути. Задействуйте все свои конкурентные преимущества и всегда помните об альтернативных вариантах. Удача улыбается тем, кто сам идет ей навстречу. У вас есть все необходимое, чтобы победить.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Армстронг М. Практика управления человеческими ресурсами.— СПб.: Питер, 2005.
2. Алиев В.Г., Дохолян С.В. Организационное поведение: Учебник.— М.: Экономика, 2004.
3. Базаров Т.Ю., Еремин Б.Л., Управление персоналом: Учебник для вузов.— М.: ЮНИТИ, 2003.
4. Верещагина Л.А., Карелина И.М. Психология потребностей и мотивация персонала.— Харьков, Гуманитарный центр, 2002.
5. Веснин В.Р. Практический менеджмент персонала: Пособие по кадровой работе.— М.: Юристъ, 2003.
6. Веснин В.Р. Менеджмент: Учебник.— М.: ТД Элит, 2003.
7. Егоршин А.П. Мотивация трудовой деятельности: Учебное пособие.— М.: ИНФРА-М, 2006.
8. Егоршин А.П. Основы управления персоналом: Учебное пособие для вузов.— М.: ИНФРА-М, 2006.
9. Карташова Л.В. Организационное поведение: Учебное пособие.— М.: ИНФРА-М, 2005.
10. Кибанов А.Я. Основы управления персоналом: Учебник.— М.: ИНФРА-М, 2006.
11. Макарова И.К. Управление персоналом: Учебник.— М.: Юриспруденция, 2002.
12. Мескон М., Альберт А., Хедоури Ф. Основы менеджмента.— М.: Дело, 2002.
13. Мучински П. Психология, профессия, карьера.— СПб.: Питер, 2004.
14. Одегов Ю.Г. Никонова Т.В. Аудит и контролинг персонала: Учебник.— М.: Альфа-Пресс, 2006.
15. Резник С.Д. Организационное поведение: Учебник.— М.: ИНФРА-М, 2006.
16. Спивак В.А. Организационное поведение и управление персоналом: Учебное пособие для вузов.— СПб.: Питер, 2000.
17. Трудовой Кодекс РФ.— М.: ИНФРА-М, 2006.
18. Турчанинов А.И. Управление персоналом. Учебник.— М.: Изд-во РАГС, 2002.
19. Уильямс Р. Управление деятельностью служащих.— СПб.: Питер, 2003.
20. Шермерорн Д., Хант Д., Осборн Р. Организационное поведение.— СПб.: Питер, 2004.
21. Шкатулла В.И. Настольная книга менеджера по кадрам.— М.: НОРМА; ИНФРА-М, 1998.

Учебное издание

Молодкова Элеонора Борисовна
Тестова Вера Александровна

УСПЕШНОЕ ТРУДОУСТРОЙСТВО

Редактор С.А. Кабедева

Подписано в печать 3.12.09. Формат 60х84 1/16.
Усл. печ. л. 3,9. Тираж 200 экз. Заказ 751. РТП изд-ва СПбГУЭФ.

Издательство СПбГУЭФ. 191023, Санкт-Петербург, Садовая ул., д. 21.