



ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКВЫ
ДЕПАРТАМЕНТ СПОРТА ГОРОДА МОСКВЫ
МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА
ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА



УПРАВЛЕНИЕ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ФИРМОЙ

Раздел 2. Управление персоналом туристической фирмы

Савинкина Лариса Александровна



Тема 6. Технология интервью при подборе персонала



План:

1. Цели интервью
2. Виды интервью
3. Технология собеседования
4. Основные правила проведения собеседования



Тема 6. Технология интервью при подборе персонала

Собеседование – это, безусловно, главный оценочный метод при подборе. Он дает основную информацию. Поэтому отношение к интервью должно быть очень ответственное.

Цели интервью:

во-первых, получить достоверную информацию о соискателе для принятия решения, насколько он подходит должности;

но еще более важно в современных условиях дефицитного рынка труда, во-вторых, если соискатель подходит, сделать так, чтобы он захотел получить у вас работу.



Тема 6. Технология интервью при подборе персонала

В этой связи, вопрос о том, каким должен быть стиль собеседования становится риторическим: стиль интервьюера может быть только доброжелательным.

Когда сторонников стресс-стиля я спрашиваю, зачем они применяют стресс-методы (резкость, жесткость, недоверие, провокации), то обычно слышу, что это дополнительная проверка кандидатов на стрессоустойчивость.

Но давайте поразмышляем: ведь нам нужно видеть соискателя таким, какой он обычно?

Он будет самым собой, если спокоен или введен в стресс?

Тогда зачем нам вводить соискателя в стресс?

Проверить на стрессоустойчивость можно и другими способами.



Тема 6. Технология интервью при подборе персонала

Поэтому я всячески призываю к дружественному стилю интервью. Кроме повышения достоверности получаемой информации, этот стиль еще и PR вашей компании. Каждый прошедший в компании собеседование человек будет бесплатным ее «рекламоносителем».

Виды интервью:

- один на один;
- несколько с одним;
- один с несколькими;
- круговое.



Тема 6. Технология интервью при подборе персонала

Типы интервью:

- биографическое;
- по компетенциям;
- комплексное (сочетание первых двух).

Подготовка к интервью.

- вспомнить профиль компетенций (модель желаемого);
- познакомиться с документами: анкета, портфолио, тесты, задания и др., если есть;
- позаботиться о том, чтобы во время собеседования не отвлекали;
- подготовить пространство;
- позаботиться о внешнем виде;
- подготовить вопросы, предназначенные для получения информации.



Тема 6. Технология интервью при подборе персонала

Технология собеседования:

- создание атмосферы доверия;
- получение информации (основная часть);
- информирование кандидата;
- заключение;
- оценка.

Основные правила проведения собеседования:

1. Все время думать о той должности, на которую подбираем кандидата (сравнивать с моделью желаемого).



Тема 6. Технология интервью при подборе персонала

Основные правила проведения собеседования:

2. Начинать интервью с ключевого вопроса (техника ДВКА «Успех») (ищем главное несоответствие модели желаемого в вакансии и предлагаемого (имеющегося) у соискателя, и именно этот вопрос задать первым).
 3. Оно идет по плану и его направляет интервьюер.
 4. Собеседование остается достаточно гибким, чтобы изменить направление, если это потребуется.
 5. Собеседование заканчивается в тот же момент, когда решение принято.
 6. Все вопросы обсуждать в манере, исключаяющую всякую дискриминацию. Каждый соискатель в дальнейшем станет ходячей рекламой компании.
- HR – главный PR-щик компании.



Тема 6. Технология интервью при подборе персонала

Основные правила проведения собеседования:

7. Настроиться слушать. Рекомендуемое соотношение слушания к говорению 80 к 20, никогда не больше 50%.
8. Правило «Собеседование – это не треп»: что хочешь узнать, то и спрашивай.
9. Не задавать вопросы, ответы на которые можно получить из анкеты (не включать в вопрос информацию, содержащуюся в анкете).
10. Не спешить заполнить паузу, подсказывая ответы кандидату.
11. Собеседование должно дать шанс соискателю продемонстрировать свои знания, способности, умения, навыки и мотивацию.



Тема 6. Технология интервью при подборе персонала

Основные правила проведения собеседования:

12. Правило «Трех П»: повторить, перефразировать и потребовать, т.е. добиваться от кандидата ответа.
13. Не пропускать сигналы опасности.

Примеры сигналов опасности:

- чрезмерная нервозность,
- чрезмерная развязность,
- невербальные: прикрывание рта, много мелких движений, бегающие глаза и т.п.,
- выражение эгоцентризма: «я такой человек...», «кроме меня там никто...» и т.п.



Тема 6. Технология интервью при подборе персонала

Основные правила проведения собеседования:

14. Извлечена вся информация, необходимая для принятия решения
15. Когда настала наша очередь говорить, быть честным. Собеседование должно дать кандидату истинное представление о работе. Но можно использовать технику «фантика» (демонстрация правды с лучшей стороны).
16. Думать прежде, чем сказать что-либо: количество предоставляемой кандидату информации должно быть адекватно степени нашего интереса к нему.



Тема 6. Технология интервью при подборе персонала

Некоторые техники, наиболее часто используемые в интервью:

- 1) Техника открытых вопросов.
- 2) Ситуационное моделирование, в том числе провокативное.
- 3) Ролевая игра.

Цитата дня:

**Люди – не то что деньги: их сразу не разглядишь
(Лукиан)**

Учитесь науке и искусству исследования людей.