

# Система отбора кандидатов

**ancor**

# Модель компетенций



Описание вакансии



Список компетенций,  
ранжированный по  
значимости



Способы проверки и  
оценки каждой

Значимость	Компетенция	Индикаторы	Способ проверки	Оценка (0-5)	Комментарий
1	Исполнительность	Четко следует указаниям Стремится в любой ситуации выполнить задачу на 100% ...	На интервью задать вопрос: ...		
2					
3					

## Модель компетенций

# Форматы отбора

- Видео-интервью
- Собеседование: очное/в скайпе
- Тестирование
- Кейс-методы
- Тестовое задание
- Ассесмент-центр
- Пробный день
- ...

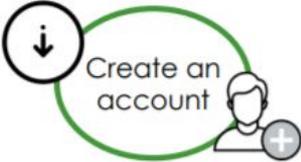
Компетенции	Инструмент проверки
Адаптивность	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Почему одни люди быстро адаптируются к новому, а для других это сложно?</li> <li>• Почему одним нравится работать по четкой схеме и выполнять традиционные задачи, а другие предпочитают новизну?</li> <li>• Представьте, что Вам пришлось делать презентацию не для ожидаемого клиента / партнера, а для его коллеги из другого департамента (оба варианта можно обозначить конкретно). В чем будет сходство и в чем различие Вашей презентации по сравнению с первоначально подготовленной?</li> </ul>

Компетенции	Инструмент проверки
Готовность к новому	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Почему одни люди предпочитают частые изменения в работе, а другим важна стабильность и постоянство?</li> <li>• Назовите три плюса и три минуса работы в условиях частых изменений (в том случае, если они положительные)</li> </ul>
Готовность к переработкам	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Почему одним важен нормированный график работы, а другим — возможность больше заработать?</li> <li>• Что такое допустимое количество переработок (как часто, как надолго)?</li> </ul>

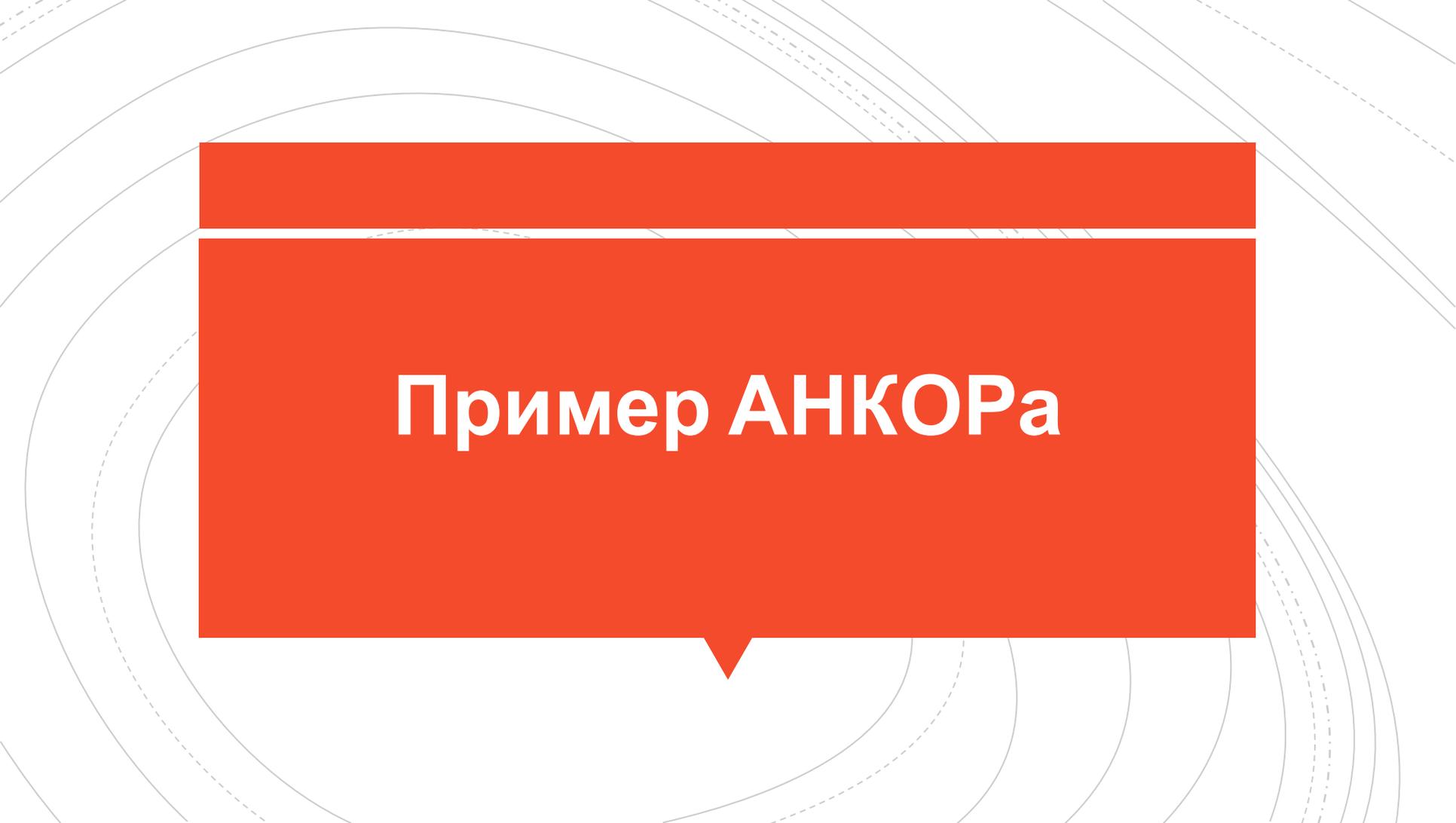
Компетенции	Инструмент проверки
Конфликтность	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Что может раздражать в клиентах/коллегах/руководстве?</li> <li>• Из-за чего случаются конфликты?</li> <li>• Какие конфликты можно назвать позитивными, а какие — негативными?</li> <li>• Ролевая игра с повторяющимся возражением и/или конфликтным клиентом</li> </ul>
Кооперативность — готовность помочь коллегам	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Почему одни люди склонны помогать своим коллегам, а другие нет?</li> <li>• Назовите три плюса и три минуса необходимости помогать коллегам</li> </ul>
Исполнительская дисциплина	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Руководитель дал Вам указание, как и что делать, но вы не понимаете, зачем это надо. Ваши действия?</li> <li>• Почему одни склонны соблюдать принятые процедуры и правила, а другие часто стремятся внести изменения?</li> <li>• Почему одни часто опаздывают, а другие редко? Что такое допустимое опоздание?</li> </ul>

**EJM (Employee Journey Map) —  
визуализация опыта  
взаимодействия  
кандидата/сотрудника с  
компанией**

# Customer journey map

Stages	Aware	Register	Use	Feedback
Goals	Find a service channel that will save time	Start using IB or MB	Make fast transactions easily	Report about experience
Doing	 <p>Search</p>	 <p>Create an account</p>	 <p>Transfer money</p>	 <p>Complaints &amp; proposals</p>
Feeling	I need a useful app	Attractive and convenient design	Convenience and speed	Opinion is taken into account
Touchpoints	Bank office Recommendations	Stores Web pages App	App Web page	Special sites Own site
Problems	Demonic technique No receipts No trust in online services	Vulnerable IT system Inability to register SMS-verification	No cash without ATM Charge for bank transfers Not full range of services	No reaction to complaints
Solutions	Informing clients	Improvement of security	Technical support	Analysis of feedbacks

Stages	Interest	Adaptation	Using of mobile services	Participation evaluation
<b>Touchpoints&amp;Channels</b>	TV, SMS, calls, website, search engines, social networks, offices	Website, call-center, offices, search engines, social networks	Mobile application, call-center	Social networks, mobile application, website, word-of-mouth, calls, surveys
<b>User's goals</b>	Initial information about services in Internet Banking	Information about conditions and online services	To get high-quality services online	To share experience
<b>KPI</b>	Choose VTB as a salary bank	Download of App and registration	Amount of online transactions and time of execution	Position in banks ratings, feedback in social networks, assessments in surveys
<b>Experience</b>	😊	😊	😐	😞
<b>Doing</b>	Watching advertisement, visiting a website/ reading mails	Calls; searching information in the Internet; visiting offices, download Mobile Bank	Registration, online transactions, balance check, familiarity with Bank news	Sharing experience verbally/ online, participation in surveys
<b>Thinking</b>	How does Internet Bank look? What advantages and disadvantages does it have? How can the bank help me to save money and time?	What services are available online? How many offices the Bank has? Is it convenient to interact with other users? Have the Bank special offers, discounts and loyalty program?	Is interface user-friendly? How fast can I make a transaction? How fast can I get help? Can I easily access my account everywhere?	What other users think about application? How quickly the bank reacts to appeals? Is the bank working to improve the service?
<b>Feeling</b>	Memorable advertisement, informative site, Mobile App is easy to find Some information in Mobile App is available without registration	Standard services are available online, a lot of banks, free transfers to other users, stylish design of App, no information about special offers in Mobile bank	All standard services are included, but inconveniences with errors of application and time of online transactions, constantly buggy, too detailed and difficult interface	Some negative reviews about experience, good security and functionality, but difficult interface and lack of info, complaints of disregard of technical support.

The background features a series of concentric circles, some solid and some dashed, in a light gray color. A prominent red callout box is centered on the page, containing the text 'Пример АНКОРa' in white. The callout box has a rectangular top and a pointed bottom, resembling a speech bubble or a callout.

**Пример АНКОРa**

# Этапы отбора



# Бланк оценки

Ассессор \_\_\_\_\_

Участник ассессмента: Иван П.

Компетенция	Индикаторы	Оценка (0-10)	Комментарий
-------------	------------	---------------	-------------

Лидерство

Коммуникативные  
способности

Аналитические  
способности

Усидчивость

Склонность к сфере HR

Ставим 1-5 звёзд в зависимости от того, насколько мотивирован участник на работу в сфере HR

**Итоговый балл:**

# Бланк оценки

Ассессор \_\_\_\_\_

Участник ассессмента: Иван П.

Компетенция	Индикаторы	Оценка (0-10)	Комментарий
Лидерство	<ul style="list-style-type: none"><li>- организует работу команды: ставит цели и контролирует их достижение, распределяет задачи, даёт команды другим участникам</li><li>- становится тим-лидером или неофициальным капитаном команды</li><li>- умеет быстро принимать решения даже в кризисных ситуациях</li></ul>	5	
Коммуникативные способности	<ul style="list-style-type: none"><li>- легко вступает в контакт с другими участниками, всегда участвует в групповых обсуждениях</li><li>- с энтузиазмом презентует команду/ ведёт переговоры с клиентом/проводит интервью с кандидатом и др.</li><li>- не боится высказывать свою точку зрения и отстаивать её, может тактично влиять на мнение других</li></ul>	6	
Аналитические способности	<ul style="list-style-type: none"><li>- быстро и верно анализирует информацию, предлагает способы оптимизации её анализа</li><li>- делает логические выводы, расставляет приоритеты</li></ul>	9	
Усидчивость	<ul style="list-style-type: none"><li>- внимателен при работе с данными, склонен перепроверять полученные выводы</li><li>- не отвлекаясь слушает экспертов, ведёт конспект, задаёт вопросы</li><li>- в ходе игры предлагает решения, основанные на знаниях в сфере HR</li></ul>	7	
Склонность к сфере HR		10	
Ставим 1-5 звёзд в зависимости от того, насколько мотивирован участник на работу в сфере HR			
<b>Итоговый балл:</b>		37	

# Задание

## Разработка системы отбора и проведение ассессмента

1. Изучите вакансию
  2. Создайте модель компетенций [3-5 компетенций + индикаторы]
  3. Разработайте систему отбора [этапы и сроки]
  4. Проработайте ЕПМ исходя из предлагаемой системы отбора
  5. Разработайте сценарий/тайминг проведения ассессмента [этап, цель, время, роли и т.д.]
  6. Проведите ассессмент для своих одноклассников
- 

# Секретарь



# Рекрутер



# Продавец-консультант





**Спасибо за  
вовлечённость!**