

УЧЕБНО – МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ  
МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ТРУДОУСТРОЙСТВУ  
ВЫПУСКНИКОВ

## СОДЕРЖАНИЕ

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
2 ПРАВИЛА СОСТАВЛЕНИЯ РЕЗЮМЕ	5
3 ИНТЕРВЬЮИРОВАНИЕ (СОБЕСЕДОВАНИЕ) И ЕГО ОСОБЕННОСТИ ПРИ ПРИЕМЕ НА РАБОТУ	9
4 ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ СЛОЖНОСТИ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ИНТЕРВЬЮ (СОБЕСЕДОВАНИЯ)	21
5 ДЕЛОВОЙ СТИЛЬ ОДЕЖДЫ	23
6 ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ	26
ПРИЛОЖЕНИЕ А Особенности составления резюме программиста	32
ПРИЛОЖЕНИЕ Б Образец резюме менеджера по логистике (логиста)	36
ПРИЛОЖЕНИЕ В Сайты по размещению и поиску работы	37

Методические рекомендации по трудоустройству выпускников:  
Учебно-методическое пособие / Авт. – сост.: А.А. Никулина – Челябинск:  
ПОУ «УРК», 2023. – 37 с.

В учебно-методическом пособии представлены основные правила и рекомендации по составлению резюме, рассмотрена структура собеседования (интервьюирования) и его особенности, изучена этика делового общения.

Данное издание предназначено для обучающихся выпускных групп всех специальностей.

## 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Почти каждый обучающийся задумывается о том, где и кем он будет работать по окончании учебы. Многие профессии имеют достаточно большое количество вариантов применения, особенно в крупных городах.

Обучение навыкам поиска работы рассматривается как составная часть профориентации. Современные подходы к профориентации молодежи строятся на основе концепции, которая предполагает изменение, развитие и формирование ряда характеристик профпригодности, выработку индивидуального стиля деятельности, компенсацию недостающих профессионально важных качеств.

Ориентация в мире профессий достаточно широко известна в обществе, а вот ориентация в мире карьеры не столь обсуждаема. А ведь именно она помогает обучающимся выбрать специализацию в рамках получаемой профессии.

Как научиться искать работу самостоятельно? Как выработать навыки уверенного поведения в различных ситуациях, в том числе при общении с работодателями? Какие существуют возможности построения профессиональной карьеры для молодого человека в современных условиях? Эти вопросы подтверждают необходимость специальной подготовки выпускников образовательных учреждений к эффективному поведению на рынке труда, которое предполагает умение оценить современный рынок труда и спрогнозировать его изменение в будущем, продвигать на нем свои достоинства и возможности, правильно позиционировать себя на собеседовании с работодателем.

## 2 ПРАВИЛА СОСТАВЛЕНИЯ РЕЗЮМЕ

Резюме – это первое впечатление о Вас. Грамотно составленное и оформленное резюме демонстрирует Вашу профессиональную компетентность и уверенность в своих силах. Когда объявляется конкурс на любую позицию, работодателю приходит большое количество резюме, из них выбираются самые лучшие. Даже если Вы являетесь эксклюзивным специалистом в какой-либо области, но не смогли этого достаточно четко отразить в резюме или оформили его на скорую руку, увы, шансы получить приглашение на собеседование очень малы.

Главная цель резюме - сделать так, чтобы работодатель захотел встретиться с Вами. В центре любого хорошего резюме должна быть демонстрация собственных успехов и достижений.

**Персональная информация.** Должна содержать фамилию, имя и отчество, дату рождения, контактную информацию. Укажите домашний и мобильный телефоны, адрес электронной почты.

**Желаемая должность.** В компании может быть открыто несколько вакансий, поэтому лучше укажите должность, на которую претендуете.

**Основное образование.** Укажите годы начала и окончания учебы, полное название учебного заведения, полученную специальность. Если у Вас нет опыта работы, лучше подробно описать ход и результаты учебы и указать места прохождения практики. В разделе образование (помимо основного) указывайте только курсы дополнительного образования.

Помимо колледжа, периода обучения и специальности, укажите научные проекты, курсовые, ВКР, если темы соответствуют сфере будущей занятости.

**Опыт работы.** Лучше всего представить последовательность перехода с одной должности на другую (или из одной компании в другую) в обратном порядке (начинайте с последнего). Указывайте даты с точностью до месяца. Не указывайте слишком много мест работы. Акцентируйте внимание работодателя на том опыте, который соответствует Вашей теперешней цели. Не забудьте описать свои профессиональные достижения, если такие есть.

Что делать, когда опыта мало? Опишите **ВСЕ** опыт работы!

Если Вам не хватает опыта работы по специальности, необходимо включить в резюме весь опыт работы:

- производственную практику на всех курсах;
- летнюю работу;
- помощь преподавателям в колледже;
- частную предпринимательскую деятельность;
- временную работу в проектах;
- неоплачиваемую работу (возможно, участие в организации конференций, работу в общественных или благотворительных организациях).

Вы должны показать, что умеете работать и добиваться результатов. Особенно выделите опыт, значимый для вакансии, которую хотите получить. Один из способов увеличить свой рабочий опыт (по крайней мере, в восприятии работодателя) — это разбить описание работы на фрагменты и детально их разъяснить.

**Дополнительные сведения.** Рассказывайте только о том, что может пригодиться для выполнения соответствующих должностных обязанностей: личные качества, знание компьютерных программ, деловые связи, владение иностранными языками, водительские права, наличие автомобиля, готовность к командировкам и ненормированному рабочему дню.

Включите в резюме всю позитивную информацию. Укажите грамоты за академические успехи. В раздел "Другая значимая информация" можно (и нужно) внести такие пункты, как:

- выигранные гранты, конкурсы ("Лучший проект" и т.п.);
- награждения;
- назначения, выборные должности (например, староста группы);
- средний балл успеваемости (если он выше 4).

Обязательно укажите технические навыки и навыки работы с программами ПК.

**Личные качества.** Описывая свои личные качества, пишите о тех, которые адекватны желаемой должности.

**Рекомендации.** Если Вы на хорошем счету в колледже, то можете указать в качестве рекомендателя преподавателя (преподавателей) этого колледжа (конечно, предварительно согласовав с ними этот вопрос). В этом случае уместно указать ФИО, должность, научные звания рекомендателя и координаты для связи с ним. Если Вы указали подобную информацию в резюме, заранее побеспокойтесь о рекомендательном письме. Можно приложить характеристику куратора группы.

**Исключите незначимую информацию.** Если в объявлении о вакансии не было особого требования, не присоединяйте к резюме рекомендательные письма, копию вкладыша диплома или сертификатов.

Есть разные мнения относительно того, указывать ли год рождения. В различных пособиях говорится, что это не обязательно. Опыт показывает что, отсутствие этой информации раздражает работодателя. Она ему все равно нужна и он будет ее уточнять, пока не состоялась беседа, он вынужден вычислять Ваш возраст по другим признакам (год поступления в вуз и пр.).

Если работодатель не просил указывать желаемый уровень зарплаты, этот пункт можно пропустить. При личной встрече с работодателем можно сформулировать причины ухода с прежнего места работы, личные качества, хобби, сведения о семье, состоянии здоровья.

**Необязательно указывать:** адрес, место рождения, семейное положение.

**Не рекомендуется указывать:** антропометрические данные (рост, вес и т.п.), знак зодиака, социальное происхождение, вероисповедание, политические взгляды и, как правило, национальность, хобби и увлечения (исключением могут быть те, которые соответствуют главной цели).

Составляя резюме, постарайтесь поставить себя на место работодателя и спросите, зачем Вам, как работодателю, знать те или иные сведения о кандидате и что Вам было бы интересно спросить у него.

**Основные требования к стилю написания резюме.** Краткость, конкретность, активность. Постарайтесь разместить весь объем информации на одной странице (А4), но не перегружайте ее. Учтите, что резюме на двух

страницах выглядит лучше, чем втиснутое в одну страницу. Если ваше резюме все-таки заняло две страницы, пронумеруйте их и продублируйте контактную информацию на других листах. Не скрепляйте страницы и не печатайте с обеих сторон листа. Резюме должно быть написано разборчивым простым шрифтом (шрифт — Times New Roman или Arial, размер шрифта - 12-14 пунктов), избегайте рамок или трудно читаемых шрифтов. Для расставления акцентов в резюме лучше использовать полужирный шрифт (не курсив, не подчеркивание).

### **3 ИНТЕРВЬЮИРОВАНИЕ (СОБЕСЕДОВАНИЕ) И ЕГО ОСОБЕННОСТИ ПРИ ПРИЕМЕ НА РАБОТУ**

Среди методов отбора персонала интервью занимает центральное положение. В практике современных компаний интервьюирование (собеседование) является наиболее распространенным методом отбора. Это связано с тем, что интервью с кандидатом позволяет одновременно решить широкий круг задач:



- получить информацию о наличии у работника качеств, отвечающим требованиям работы (опыт, мотивация, достижения, личные и деловые качества), дополняющую формальные сведения, которые сообщил о себе работник;
- выявить возможные противопоказания к выполнению данной работы;
- определить степень соответствия работника организационной культуре, сложившейся в организации;
- уточнить и проверить формальные сведения, приведенные в резюме и анкете;
- определить степень искренности кандидата, проходящего интервью и отсутствие противоречий в сведениях, приводимых им о себе.

Собеседование позволяет лично оценить кандидата и задавать вопросы в необходимой менеджеру по персоналу последовательности, чего нельзя сделать с помощью теста. Оно дает возможность судить об инициативности и интеллекте кандидата, а также следить за особенностями его поведения: выражением лица, реакциями и так далее. Таким образом, собеседование может стать очень мощным инструментом отбора, если менеджер по персоналу специально обучен проведению данной процедуры.

К интервью обычно допускаются 20-30% от общего числа кандидатов, оставшихся после предшествующих этапов отбора. Собеседование является заключительным этапом отбора, но в большинстве организаций это основной инструмент отбора. Результатам собеседования придается наибольшее значение при принятии окончательного решения о приеме кандидата на работу.

Структура и содержание собеседования зависят как от типа интервью, так и от тех задач, которые предстоит решить в его ходе. Интервью может проходить в один или несколько этапов и включать разные виды собеседований.

### **Основные типы интервью**

Существует несколько основных типов интервью:

**Серийное или последовательное интервью.** В его процессе каждый из интервьюеров дает претенденту бальную оценку по стандартной оценочной форме, после чего оценки сравниваются и анализируются. В случае если оценочная форма направлена на отбор кандидатов, обладающих наибольшим опытом работы, серийное интервью обеспечит более надежные и качественные результаты, нежели неструктурированное за счет снижения субъективности оценок интервьюеров.

**Стрессовое интервью.** Проводится в условиях специально смоделированной стрессовой ситуации и позволяет выяснить «скользкие» моменты или разоблачить скрытые (скрываемые) намерения, а также проверить реакцию кандидата на стрессовые условия. При типичном стрессовом интервью кандидат выводится из равновесия с помощью ряда откровенных и часто бестактных вопросов. Интервьюер обычно определяет слабые стороны кандидата, а затем старается сконцентрироваться на них, надеясь заставить кандидата потерять самообладание. Целью этого интервью является определение реакции претендента на напряженные ситуации, которые могут возникнуть в процессе работы. При использовании этого подхода менеджер должен быть уверен, что стресс действительно связан с особенностями данной работы. При типичном стрессовом интервью кандидат выводится из равновесия с помощью ряда откровенных и часто бестактных вопросов. Интервьюер обычно определяет слабые стороны кандидата, а затем старается сконцентрироваться на них, надеясь заставить кандидата потерять самообладание. Сейчас при работе с персоналом провокация используется довольно часто (проверка персонала на профессионализм или лояльность, стрессоустойчивость или внушаемость, а также лживость).

**Панельное интервью.** Собеседование с кандидатом проводится специально созданной комиссией. В комиссию обычно включают представителя высшего руководства, руководителя подразделения, в которое отбирается работник, непосредственного руководителя, работника кадровой

службы. Этот подход имеет ряд преимуществ. При обычном собеседовании претендент часто вынужден помногу раз отвечать на одни и те же вопросы разных интервьюеров. При панельном интервью каждый интервьюер может задавать свои вопросы на основании последнего ответа кандидата, почти так же, как это делают журналисты на пресс-конференциях. Таким образом, можно получить более полные и глубокие ответы, чем при проведении серий индивидуальных интервью. Недостатком является то, что подобное интервью может оказаться слишком сильным стрессом для кандидата, что может отразиться на его ответах.

При нем собеседование с кандидатом проводится группой интервьюеров. Этот подход имеет ряд преимуществ. При обычном собеседовании претендент часто вынужден помногу раз отвечать на одни и те же вопросы разных интервьюеров. При групповом интервью каждый интервьюер может задавать свои вопросы на основании последнего ответа кандидата, почти так же, как это делают журналисты на пресс-конференциях. Таким образом, можно получить более полные и глубокие ответы, чем при проведении серий индивидуальных интервью. Недостатком является то, что подобное интервью может оказаться слишком сильным стрессом для кандидата, что может отразиться на его ответах. Одним из вариантов группового интервью является общее интервью, в котором комиссия интервьюирует одновременно несколько кандидатов. В этом случае перед комиссией стоит задача определения кандидата, принимающего самое активное участие в формировании ответов.

**Групповое интервью.** Комиссия интервьюирует одновременно несколько кандидатов. В этом случае перед комиссией стоит задача определения кандидата, принимающего самое активное участие в формировании ответов.

**Групповые методы отбора.** Групповые методы отбора применяют тогда, когда есть возможность собрать несколько кандидатов вместе, и специалист, занимающийся отбором, оценивает их достоинства и недостатки в процессе использования различных оценочных процедур. Это могут быть групповые

дискуссии, деловые игры, упражнения на решение проблем и анализ конкретных ситуаций. Групповые методы оценки широко применяются в практике работы центров оценки.

Использование групповых методов при отборе предполагает наличие четких критериев и способов выявления с их помощью таких показателей, которые позволяют определять преимущества одних кандидатов перед другими (например, лидерские качества; аналитические способности; умение убеждать; способность к конструктивному взаимодействию с другими членами группы и др.).

**Структурированное интервью.** Одним из основных факторов успешности проведения интервью является его продуманная структура. Структурированное интервью - это направленная беседа, целью которой является получение ответов на вопросы, предусмотренные программой исследования. Суть данного типа интервью состоит в составлении определенного сценария (порядка проведения интервью и последовательности вопросов), что позволяет достаточно полно рассмотреть заранее обозначенный круг вопросов, повысить достоверность и надежность полученной информации. При проведении структурированного интервью список вопросов готовится заранее, и в ходе беседы от него не отклоняются. Обычно такое собеседование проводится один на один.

При проведении структурированного интервью специалист по персоналу должен следовать заранее установленной последовательности вопросов. Основное преимущество использования таких форм - в их обобщенности. Данный формат работы относится к качественным методам исследований и в отличие от количественных методов (таких как анкетирование) позволяет более глубоко изучить мнение респондентов в заданной области.

Продолжительность интервью от 30 минут до 3 часов, в зависимости от задач исследования. Подобная форма интервью гарантирует, что каждому претенденту будут заданы все необходимые вопросы каждым из интервьюеров.

Примером структурированного интервью является также **Интервью по компетенциям** - это структурированная беседа, направленная на получение подробного описания реальных рабочих ситуаций, с которыми человек сталкивался в своей профессиональной деятельности. Достоинство данного метода заключается в том, что вопросы интервью легко «подстраиваются» под требуемый для оценки набор компетенций. Но для овладения этим методом необходимо длительное обучение, тренировки и супервизии.

**Неструктурированное интервью.** Проводится в свободной форме, поэтому не требует длительной подготовки. Главным преимуществом таких бесед является свобода общения, позволяющая ориентироваться в конкретных ситуациях, возникающих в ходе интервью. Но такая стратегия предъявляет высокие требования к квалификации интервьюера. Вопросы можно задавать в том порядке, в котором они приходят в голову. Здесь не существует какой-либо определенной формы, которой необходимо придерживаться, и беседа может идти в любом направлении. Как правило, каждое собеседование начинается одинаково, но неструктурированный характер интервью позволяет более глубоко развить интересующую менеджера по персоналу тему и задавать интересующие вопросы по мере их появления.

**Ситуационное интервью.** Оно представляет собой ряд относящихся к работе вопросов с перечнем ответов для выбора, которые задаются всем претендентам на конкретную вакансию. Оно похоже на структурированное интервью тем, что соискатель отвечает на заранее определенный ряд вопросов. Но с помощью ситуационного интервью можно задавать вопросы, возникающие в процессе анализа сущности работы. Наиболее предпочтительные ответы затем выбираются группой наблюдателей, которые оценивают все варианты ответов кандидатов. Ситуационное интервью помогает, во-первых, быстро оценивать ответы и, во-вторых, достигнуть однозначности мнений экспертов об их правильности.

Ситуационное интервью может также проводиться в форме **CASE-интервью**.

Кейсовый метод обучения начал применяться еще в начале XX века в области права и медицины. Ведущая роль в распространении кейсового метода принадлежит Гарвардской Школе Бизнеса. В период с 1909 по 1919 гг. обучение происходило по схеме, когда учеников-практиков просили изложить конкретную ситуацию (проблему), а затем дать анализ проблемы и соответствующие рекомендации. Первый сборник кейсов был издан в 1921 г..

Рассматриваемая методика основана на построении определенных ситуаций и предложения интервьюируемому описать модель своего поведения или решения данной ситуации.

Кандидат в ситуации интервью, безусловно, старается давать так называемые социально-желательные ответы, т. е. показывает, какое поведение он считает социально правильным.

В данной ситуации общения менеджер можете посмотреть, насколько представления кандидата соответствуют ценностям организации.

Принцип построения **CASE**: менеджер конструирует ситуацию, которая позволяет проверить именно то, что ценно и актуально в поведении будущего сотрудника. Например, если необходимо проверить, что кандидат считает более важным: коммерческую выгоду или порядочность и сохранение репутации - надо сконструировать ситуационную задачу, в которой эти две ценности вступают в открытый конфликт, и предложить кандидату найти решение.

**Гуревич А. приводит следующие варианты примерное построение CASE интервью:**

Вариант 1: Вы получили партию крема (чипсов, лекарств и т. п.), который из-за сложностей с таможней, имеет истекающий срок хранения. Вы можете:

- продать его дистрибьюторам по базовой цене, скрыв этот факт (такая возможность априори есть);
- продать его дистрибьюторам с большой скидкой, сообщив им этот факт;
- вернуть его поставщику, понеся при этом финансовые потери, не смертельные для Вашей компании.

Выберите вариант, обоснуйте.

Вариант 2: Вы сотрудник консалтинговой компании. У Вас есть клиент, который очень слабо разбирается в маркетинге (Ваш консалтинг - именно в этой сфере). Ему необходимо организовать рекламную кампанию для вывода нового бренда. Вы предложите ему:

- дорогое, максимально масштабное исследование, размещение рекламы через Вашего партнера;
- фокус-группу за незначительное вознаграждение для участников фокус-группы и организацию тендера, в который включите и Вашего партнера;
- предложите выбор из двух вариантов: ВЫ учите представителя компании-клиента, и они самостоятельно проводят все вышеуказанные мероприятия или компания-клиент делегирует это Вам.

Выберите вариант, обоснуйте (только для тех, кто хорошо разбирается в маркетинге и принципах консалтинговой деятельности).

Условно CASE можно разделить на три большие группы:

- проверяющие конкретные навыки (любые);
- проверяющие ценности и взгляды;
- проверяющие модели поведения и индивидуально-личностные качества.

Еще одним видом CASE можно считать задания, требующие найти выход из заданных проблемных (профессионально-трудных) ситуаций. Такие задания не рассчитаны на определение конкретных навыков и подходят для всех кандидатов, от которых мы ожидаем проявлений стрессоустойчивости, креативности, умения разными путями достигать цели, высокой ответственности за достижение результата, а также умения работать в условиях жесткого ограничения времени (1 -2 минуты), причем имеет смысл постоянно торопить кандидата, говорить «еще...» или «дальше»:

Вы прилетели в незнакомый город на суперважную встречу. Выходите из самолета, встреча через час в центре города. Вдруг Вы обнаруживаете, что у Вас нет ни денег, ни документов. Ваши действия: ОТВЕТ

Вы едете на такси поздно вечером в чужом городе. Надо расплачиваться, вдруг Вы обнаруживаете, что у Вас только стодолларовые купюры. Ваши действия: ОТВЕТ

Вы приехали в офис клиента проводить важную презентацию. За 10 минут до начала Вы обнаруживаете, что у Вас с собой не та флеш-карта с презентацией Ваши действия: ОТВЕТ

В Вашем распоряжении 1 машина с водителем, а Вам необходимо в одно время организовать встречу клиента компании в аэропорту, доставить документацию в контролирующие органы и при этом машина в любой момент может понадобиться директору. Ваши действия: ОТВЕТ

Ваше выступление с докладом через 5 минут. Вдруг Вы обнаруживаете, что в материалах, которые будут раздаваться слушателям, есть опечатка, искажающая смысл. Ваши действия: ОТВЕТ

Вы и Ваш коллега, который должен сейчас выступить на очень важной конференции, приехали за 10 минут до начала. Неожиданно Ваш коллега говорит: «Я так волнуюсь, что не смогу выступить: боюсь, что все сорву». Ваши действия? ОТВЕТ

Все рассмотренные CASE дают нам возможность всесторонне оценить, как навыки, так и индивидуально-личностные особенности, и ценности, и модели поведения. Ситуационное, или CASE-интервью, безусловно, имеет смысл проводить в сочетании с другими методиками оценки, адаптируя к конкретным задачам оценки кандидатов.

Разновидностью метода кейсов являются профильные бизнес-кейсы, в которых кандидату предлагается разыграть предложенную ситуацию с другими участниками. Профильные бизнес-кейсы представляют собой пример типичной рабочей ситуации, в которой должны проявляться и оцениваться ключевые для данной должности качества, компетенции. Бизнес-кейс - это задача со многими неизвестными: в ней есть информация, которую оцениваемый должен изучить и принять конкретное решение; есть действующие лица, также вовлеченные в данную ситуацию (с ними испытуемый должен взаимодействовать). Роль же



дополнительных героев в бизнес-кейсе могут играть будущие коллеги по работе или сотрудники отдела персонала. Точность выбора типичной рабочей ситуации и профессионально созданный бизнес-кейс определяют надежность прогноза при использовании данного метода.

### **Этапы интервью**

В идеале интервью может состоять из пяти этапов: планирования, установления контакта, предложения вопросов, окончания и анализа.

**Первый этап** - Планирование интервью. Надо внимательно изучить заявление и резюме кандидата и отметить все пункты, которые являются сомнительными или показывают сильные и слабые стороны кандидата.

**Второй этап** - установление контакта с аппликантом. Цель данного этапа - создать у кандидата благоприятное впечатление о компании, дать возможность кандидату расслабиться и вести себя адекватно. Кандидат в той или иной степени испытывает напряжение и волнение, которое мешает обеим сторонам добиться своих целей.

Как и в любой другой ситуации, на этапе установления контакта уместны несколько общих вопросов или фраз, предложение чашки кофе или чая - это взаимное представление. Естественно, что обстановка должна быть комфортной, удобной, располагающей. Если интервью проводится в помещении, где шумно, постоянно присутствуют или заглядывают посторонние люди, много отвлекающих факторов, то установить контакт с кандидатом довольно сложно. Этот этап обычно не занимает много времени и включает в себя краткий (от 5 до 20 минут в зависимости от значимости и сложности позиции) рассказ о компании, о бизнесе и его специфике, о вакансии, причине ее появления и основных задачах. На этом этапе менеджер по персоналу добивается сразу нескольких важных целей: проявляет уважение к кандидату, имеет шанс заинтересовать его работой в компании, показывая ему позитивные (причем правдиво) стороны деятельности компании, и организует общение на «одном языке», так как кандидат уже осознает, в чем специфика бизнеса и особенности данной компании.

**Третий этап** (стадия вопросов) - это собственно интервью в традиционном понимании этого слова, т. е. предложение кандидату ряда вопросов, ситуационных задач и т. д. Сколько времени должен занимать этот этап, зависит от используемых методик, сложности вакансии и подхода компании. В среднем на интервью необходимо от получаса до часа, однако в ряде случаев оно может длиться полтора-два часа. При более длительных интервью падает эффективность восприятия информации, поскольку внимание участников распыляется, к тому же за несколько часов кандидаты просто устают.

На этом самом важном этапе интервью стоит учитывать несколько моментов:

Методики могут быть разнообразными, каждое предположение стоит проверять 3 -4 раза, используя различные методики. Например, когда захотят оценить основные мотиваторы кандидата. В такой ситуации можно использовать как проективные вопросы, причем несколько разных вариантов, так и ситуационные (CASE).

При собеседовании Вам могут чередовать темы вопросов, так как это позволяет максимально снизить вероятность получения социально-желательных ответов.

Вопросы будут задавать в быстром темпе, устанавливая темп должен интервьюер.

Процесс записи, может быть организован таким образом, чтобы кандидат не видел, что именно записывается, и чтобы менеджер успевал записывать, пока кандидат говорит, и поэтому не возникали паузы между вопросами.

Не стоит полностью планировать сценарий интервью заранее: в большинстве случаев имеет смысл варьировать ответами.

**Четвертый этап** - окончание интервью - предполагает возможность оговорить алгоритм продолжения взаимодействия. При этом интервьюеру возьмет инициативу на себя и оговорит, будут ли еще встречи, их примерные сроки и цель встреч. Если речь идет о заключительном интервью, то стоит

оговорить срок и порядок получения ответа. Очень часто бывает так, что кандидату обещают позвонить в любом случае и не звонят в случае отрицательного результата: вполне понятно, что при большом конкурсе и количестве кандидатов трудно всем дать ответ. В этой ситуации больше всего подходит формулировка: «Позвоните в случае положительного решения в такие-то сроки». Если вы предполагаете, что промежуточный этап (между двумя интервью или между итоговым интервью и окончательным принятием решения) может затянуться надолго, стоит это оговорить, так как в ином случае Вы можете принять долгое молчание работодателя за отказ. В конце интервью остаться время, чтобы Вы задали вопросы и договориться о дальнейших действиях. Необходимо особое внимание обращать на вопросы, которые задаете. По ним так же складывается впечатление о Вас.

Хорошо, если Вы зададите следующие вопросы:

- кому подчинена вакантная должность?
- основные обязанности?
- почему ушел предшественник?
- каковы возможности карьеры?
- поощряется ли обучение? и т.д.

**Пятый этап** - анализ прошедшего интервью.

**Общие ошибки при интервью.** Существует ряд установок, мешающих слушать, искажающих ту информацию, которая поступает от собеседника.

Среди них самыми разрушительными по мнению работодателей являются следующие:

Пренебрежение - когда собеседник рассматривается как человек, заведомо не достойный уважения и внимания.

Недоверие - твердая уверенность в том, что собеседник стремится скрыть определенную информацию или пойти на обман.

Неприятное отношение к собеседнику, к его словам, вопросам - общение протекает лишь в силу необходимости, интервьюер тяготится беседой и стремится ее скорее закончить.

При проведении интервью наибольшее искажение информации происходит за счет субъективности работодателя, то есть влияния особенностей его личности и прошлого жизненного опыта на оценку кандидатов.

#### 4 ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ СЛОЖНОСТИ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ИНТЕРВЬЮ

Для того, чтобы интервью позволило кандидату раскрыться, а менеджер смог бы получить более объективную оценку кандидата, целесообразно организовать интервью в форме переговоров, проявляя максимальное уважение к личности и знаниям представителя работодателя.

При проведении собеседования, важно помнить, что основная идея, которая лежит в основе эффективного интервью, состоит в том, что нет универсально хороших или универсально плохих кандидатов, так же как нет универсально хороших или плохих компаний: есть подходящие друг другу или не подходящие.

Рассмотрим психологические проблемы, которые могут возникнуть на любом этапе интервью. Целью интервьюера во время собеседования является получение информации.

**Сбор информации от кандидата в ходе интервью.**  
При проведении интервью особое внимание уделяется на получение от кандидата информации, которая могла бы дополнить формальные сведения,

изложенные в резюме и в анкете. Эта информация относится к четырем сферам: опыт, мотивация, достижения, личные и деловые качества.

В ходе интервью могут быть использованы следующие типы вопросов:

– открытые вопросы предполагают развернутые содержательные ответы, не ограниченные никакими рамками (например, Расскажите мне о..., почему...?, Что вы думаете о...?);

– прямые или закрытые вопросы предполагают ответы «Да» или «Нет», либо сообщение конкретных сведений (Есть ли у вас водительские права?, Сколько человек у вас было в подчинении?);

– наводящие вопросы подсказывают, какой тип ответа ожидается (У нас много работы и часто приходится работать с высокой нагрузкой. Готовы ли вы к такой работе?);

– рефлексивные замечания или вопросы нужны для того, чтобы избежать недопонимания или неверного понимания. Кроме того, они показывают кандидату, что его внимательно слушают (Мне показалось, что вы плохо реагируете на критику в ваш адрес?);

– косвенные вопросы - это открытые вопросы, направленные на получение от кандидата сведений, значимых для принятия верного решения при отборе. Формулировки косвенных вопросов рассчитаны на то, чтобы подтолкнуть человека к проговариванию своих мотивов, взглядов и ценностей, но делается это не на прямую, а в завуалированной форме (Что вы получили от работы в вашей последней организации?, В какой должности вы видите себя через 5 лет?).

**Умение слушать.** Для получения достоверной информации работодателю важны не только ответы на поставленные вопросы, но и умение кандидата задавать самому вопросы.

**Цель ведения записей во время интервью** - зафиксировать как можно больше информации о кандидате.

При этом интервьюер решает две задачи:

1. Сбор релевантной информации - задает вопросы, слушает ответы и наблюдает за реакциями кандидатов. На этом этапе записи, которые делаются в ходе интервью, должны описывать, но не оценивать информацию, получаемую от кандидата. Попытки оценить кандидата уже в ходе интервью могут привести к значительным искажениям получаемой информации и к последующей неверной общей оценке кандидата.

2. Анализ и оценка собранной информации происходит только после завершения интервью.

Максимально полные и точные записи повышают вероятность принятия обоснованных решений о ценности кандидата. А принимаемые решения только тогда будут взвешенными и обоснованными, когда они принимаются не на основании чувств, ощущений или мнений, а на основе объективной информации, полученной в ходе интервью.

## 5 ДЕЛОВОЙ СТИЛЬ ОДЕЖДЫ

Дресс-код (dress-code) определяет стандарты в ношении классической деловой одежды. В деловой среде чаще используются следующие термины:

- Business Best Business
- Traditional Business
- Casual Business
- Friday форменная и корпоративная одежда

**BUSINESS BEST** – статусный стиль одежды с высоким уровнем требовательности к соблюдению всех деталей. Стиль BUSINESS BEST уместен на официальных мероприятиях, деловых переговорах, встречах на высоком уровне. Не допускается изделия выполненные в ярких, ядовитых цветах и с использованием принтов животных (леопард, тигр, питон, зебра и т.д.).

Женщины Костюм классический строгий: жакет + платье или юбка + жакет Цветовая гамма: Черный, синий или темно-серый Блузка или сорочка белого цвета. Прозрачные чулки (колготы) телесного цвета. Обувь: Туфли типа «лодочка», темного цвета или цвета костюма, на каблуке, не выше 7 см.

Мужчины Костюм классический строгий: Пиджак+брюки Цветовая гамма: Черный, синий или темно-серый Сорочка белого цвета. Обувь: классические туфли, темного цвета или цвета костюма. Возможные типы: оксфорды, дерби.

**BUSINESS TRADITIONAL** – традиционный деловой повседневный стиль одежды, приемлемый в самых широких деловых кругах. Определяет принадлежность человека к деловому социуму и социальному статусу в бизнес - среде. Стиль BUSINESS TRADITIONAL – это основной стиль одежды сотрудников ГБПОУ МГОК, кроме случаев необходимости применения стиля BUSINESS BEST и стилей Business Casual и Business Friday, в зависимости от характера мероприятия. Не допускается изделия выполненные в ярких, ядовитых цветах и с использованием животных принтов.

Женщины Деловой костюм: любого неяркого цвета в зимнем варианте, и любых светлых оттенков (кроме белого) – в летний период. Брючный костюм возможен. Блузки любых цветов, причем, чем ярче блузка, тем меньше ее должно быть видно из-под жакета. Брюки должны иметь хорошо выглаженные стрелки. Брюки не могут быть пижамными, зауженными или расширенными. Колготы (чулки) телесного и серого цвета. Обувь: Кожаная, возможно замшевая, темных оттенков зимой и светлые оттенки (за исключением белых) – летом.

Мужчины Костюм нейтральных тёмных тонов, однобортный или двубортный, допустимы графические паттерны (клетка или полоска). Сорочка любого цвета, при условии сочетаемости с костюмом. Обувь: классические туфли, темного цвета или цвета костюма. Возможные типы: оксфорды, дерби, монки, лоферы, в летнее время допускается ношение мокасин.

**BUSINESS CASUAL** – более свободный деловой стиль. Это самый распространенный вариант одежды для деловых поездок и командировок. Не допускается изделия, выполненные в ярких, ядовитых цветах и с использованием животных принтов.

Женщины Деловой костюм подразумевает, в том числе, и жакет с брюками, допускается больше разнообразия в тканях и расцветках. Блузки любых цветов. Трикотаж в этом случае может заменить блузку или сорочку. Колготы (чулки) телесного и серого цвета. Обувь: Кожаная, возможно замшевая, темных оттенков (зима) и светлые оттенки (за исключением белых) – летом.

Мужчины Костюм нейтральных тёмных тонов, однобортный или двубортный, допустимы графические паттерны (клетка или полоска). Допускается замена костюма на классические брюки с пиджаком при условии сочетаемости элементов одежды Сорочка любого цвета, при условии сочетаемости с костюмом. Возможные типы обуви: оксфорды, дерби, монки, лоферы, в летнее время допускается ношение мокасин.

**BUSINESS FRIDAY** – относительно свободный, неформальный стиль одежды. Неформальность одежды не подразумевает спортивные элементы. пляжная одежда исключена. Стиль BUSINESS FRIDAY возможно применять на неформальные встречи, корпоративные неофициальные мероприятия. Не допускается изделия, выполненные в ярких, ядовитых цветах и с использованием животных принтов.

Женщины Деловые цвета в одежде сохраняются, но в тканях позволена большая неформальность. Возможно использование трикотажных и джинсовых тканей и более ярких аксессуаров. Чем выше статус сотрудника или уровень консервативности встреч высок – трикотаж неуместен. Колготы (чулки) телесного и серого цвета. Обувь: Туфли неярких цветов на каблучке, не превышающем 10 см.

Мужчины Деловые цвета в одежде сохраняются, но в тканях позволена большая неформальность. Возможно использование трикотажных и джинсовых тканей. Допустимы брюки в стиле casual, кардиганы и поло. Чем выше статус сотрудника или уровень консервативности встреч высок – трикотаж неуместен. Возможные типы обуви: оксфорды, дерби, монки, лоферы, в летнее время допускается ношение мокасин.



## 6 ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Этика делового общения – это целый ряд норм и правил, которые регламентируют поведение каждого человека в процессе осуществления им трудовой деятельности. Сюда необходимо отнести как четко определенные правила, так и негласные. То, какие именно нормы существуют в той или иной конкретной организации, зависит от множества нюансов, среди которых:

- Культурные традиции государства, на территории которого расположена компания;
- Особенности менталитета общества;
- Специфические принципы и нормы общения, которые присущи данному профессиональному кругу лиц.

Для чего необходимо знать и придерживаться этики делового общения?

Ответ прост:

- для достижения поставленных целей,
- для построения успешного бизнеса,
- продвижения по карьерной лестнице.

Без нее деловое общение приобретает абсолютно беспорядочный характер. Этика делового общения необходима не только для общения между сотрудниками компании, но также для ведения переговоров с представителями других организаций, Клиентами и т.д.

Нормы и стандарты, в соответствии с которыми протекает деловое общение, условно можно разделить на две группы:

- Собственный этический кодекс, который сформирован у каждого человека с детских лет;
- Нормы и правила, присущие организации, где человек работает, профессиональный этический кодекс.

Все деловое общение можно условно разделить на две категории:

- Прямое – непосредственное общение между одним или несколькими людьми;
- Косвенное – осуществляется на расстоянии – с помощью телефона, сети Интернет и т.д.

Первое значительно результативнее, а наиболее сложным вариантом делового общения считается разговор по телефону.

Можно выделить целый ряд основополагающих принципов, которые следует знать каждому, кто хочет добиться успеха в своей профессиональной сфере деятельности:

- Умение слушать — непременно пригодится, так как благодаря нему вы сможете понять, что именно хочет донести до вас собеседник, а также проявите к нему уважение.
- Правильность речи – как письменной, так и устной, позволит вам доносить свои мысли понятно и кратко.
- Спокойствие и доброжелательность в общении. Возможно, сегодня – вы получите похвалу, завтра – критику, но в любом случае необходимо оставаться терпеливым и уравновешенным.

Этика бизнеса. Что нужно знать о культуре делового сотрудничества?

Этика бизнеса, профессиональных отношений – это давнее понятие, возникшее со времен осуществления людьми первых сделок обмена какими-либо предметами. Очевидно, что сегодня этика бизнеса существенно изменилась и включает в себя соблюдение прав каждого человека, принятие общечеловеческих норм поведения, строгое исполнение законодательных и нормативных актов.

Правила бизнес этикета или профессиональной этики выстраиваются преимущественно на соблюдении общепринятых моральных норм и норм законодательства. Для достижения целей и получения большей прибыли подходят далеко не все средства. Конкуренция, какая бы она ни была жесткая, не должна вестись «грязными» методами.

#### Основные направления бизнес этики

Каждое направление имеет свои принципы, как закрепленные законодательно, так и неписанные правила, принятые обществом как необходимые.

#### Отношения внутри коллектива

Внутренняя этика определяется каждой компанией самостоятельно с учетом отраслевых или исторических традиций. Наряду с этим имеют место единые стандарты:

- защита прав всех работников вне зависимости от квалификации и должности;
- недопустимость неравенства прав работников;
- доступность сведений о деятельности компании каждому сотруднику в пределах его полномочий;
- взаимодействие руководителя и подчиненных должно опираться на авторитет, а не на властные решения.

#### Партнерские отношения

Правила партнерских отношений указывают на недопустимость каких-либо махинаций и подтасовок. Махинация – это форма обмана, которая дает

кратковременный результат. Информация об обмане при совершении сделки рано или поздно вскроется и приведет в дальнейшем к финансовым потерям.

#### Отношения с клиентами

Сегодняшний клиент владеет достаточной информацией, поэтому вводить его в заблуждение не только сложно, но и чревато последствиями, учитывая возможные судебные разбирательства.

#### Общаясь с клиентом:

- будьте вежливы, но не заискивайте;
- не допускайте излишнего напора, общение должно быть с позиций равенства;
- исполняйте обязательства полностью и в установленные сроки;
- не допускайте перерастания делового общения в банальный конфликт;
- следите за своим поведением, речью, внешним видом.

#### Внесоциальные стандарты

К внесоциальным стандартам относятся экологические и эстетические правила ведения бизнеса. Например, сброс отходов в реку – это процесс, который негативно воздействует на окружающую среду и противоречит всем нормам этики.

Неукоснительное следование этике ведения бизнеса позволит: создать деловую, рабочую атмосферу внутри коллектива; организовать взаимовыгодное сотрудничество с партнерами; получить достойную репутацию у клиентов. Все это будет способствовать развитию и процветанию бизнеса.

#### Переписка по электронной почте: этика и правила.

С развитием интернета в нашу жизнь пришёл новый вид связи, ставший уже привычным для всех – электронная почта. Ей пользуется каждый из нас в большей или меньшей степени. Это касается и общения по деловым вопросам, и решения личных вопросов. Но даже в офисах, где сотрудники каждый день используют email, зачастую сталкиваешься с отсутствием понимания базовых правил ведения такой переписки.

Итак, что же стоит учесть при написании писем посредством электронной почты, чтобы зарекомендовать себя как грамотного и этичного человека?

### **1. Выбор адресата**

В первую очередь необходимо решить, кому вы пишете, в зависимости от поставленной цели. Если вы берёте информацию с сайта, постарайтесь определить именно то контактное лицо или отдел, который отвечает за ваш вопрос. Не пишите на все указанные адреса, указанные в разделе «Контакты». Если это внутренняя корпоративная почта, не используйте массовые рассылки, а постарайтесь сузить круг адресатов до заинтересованных или ответственных лиц.

В случае, когда вы не уверены в корректности адресата, в конце запроса вы можете добавить фразу «Если запрос не к вам, прошу переадресовать мое письмо ответственным лицам, либо сообщить их контакты».

И ещё один нюанс – при ответе на письмо обратите внимание, стоит ли оставлять все адреса в копии или есть смысл сократить список.

### **1. Тема**

Обязательно указывайте тему письма. Правильная тема письма привлекает внимание и интерес. Тема должна быть четкая и лаконичная, без сокращений, множества пунктуационных знаков и заглавных букв. Отрадите в ней основную суть запроса.

### **1. Приветствие**

Конечно, начать письмо необходимо с приветствия. Самый оптимальный вариант — вне зависимости от времени суток использовать фразу «Добрый день!». Если переписка неформальная, можно написать и «Доброго времени суток», и «Привет!», но поздороваться в любом случае необходимо.

Если вы пишете одному человеку и знаете его имя, обязательно укажите его в приветствии. Ведь всем известно, что личное имя — самое приятное слово для человека. Тогда адресат более внимательно воспримет ваш запрос. Если пишете группе людей, используйте, в зависимости от ситуации, слова коллеги, друзья, партнёры.

## **1. Тело письма**

Обратите внимание на длину текста. Все зависит от ситуации и контекста, но не стоит делать письмо слишком длинным, иначе информация будет воспринята частично или не дочитана до конца. Пишите кратко и по существу, без лишних слов. Не используйте сокращения и жаргон.

Если текст длинный, разбивайте его на небольшие абзацы или нумерованные пункты.

Не стоит использовать крупный шрифт и выделение ярким цветом без необходимости.

## **1. Подпись**

В конце письма обязательно нужна подпись. Если вы выступаете как представитель компании, то в подписи также должны быть указаны наименование компании, ваша должность и контакты. Если переписка не столь формальная, то достаточно имени. Стандартной является фраза «С уважением» перед именем, либо «Спасибо!».

## ПРИЛОЖЕНИЕ А

### Особенности составления резюме программиста

Сложности поиска работы у программистов во многом связаны с тем, что, несмотря на востребованность профессии, идеально подходящих вакансий не всегда много, а работодатель ищет в резюме конкретные навыки, необходимые именно его компании.

Эксперты Superjob разработали рекомендации по составлению резюме на должность программиста, которые помогут увеличить число просмотров резюме и приглашений на собеседования.

Для описания опыта работы воспользуйтесь их подсказками.

Опишите, что вы делали:

- Какие перед вами стояли задачи?
- Какая часть программы, кода, приложения написана вами?
- Что переписали, переделали, улучшили?
- Что для вас было сложно, а что удалось сделать очень легко и быстро?
- Где выявили свои или чужие ошибки?
- Какие идеи предложили?

Не пишите очевидных вещей, вспоминайте сложные и интересные задачи. Ищите ценность в своем опыте.

Разберем типичные ошибки при составлении резюме на должность программиста.

**Фразы, которые НЕ работают:**

Работа по методологии agile.

Поддержка существующего кода.

Доработка сайта.

Установка и поддержка форума.

Выявление и исправление ошибок.

Выпуск релизов.

Участие в этапах цикла разработки.

Программирование сайтов.

Поддержка и улучшение работоспособности программных продуктов.

Как правильно?

**Фразы, которые работают:**

Вариант 1

Разрабатываю интерфейс для доступа к урокам на симуляторах и обрабатываю результаты их прохождения. Для этого разработал плагин на PHP, который интегрируется в СДО Moodle через API этой платформы и обменивается данными с симуляторами по HTTP. Плагином поддерживается LTI, что делает его и точкой доступа к симуляторам из других СДО.

Веб-интерфейс доступа к симуляторам в виде отдельного плагина позволяет установить его на любой СДО Moodle в автоматическом режиме. Поддержка LTI предоставляет заказчикам (30 вузов) возможность начать урок на симуляторе из привычной им СДО Blackboard.

Вариант 2

Улучшил процесс разработки в команде, внедрив gitflow, continuous integration, contribution guidelines. Переписал проект с obj-c на swift.

Вариант 3



Разрабатывал приложение для детей с особенностями в развитии, в результате приложение стало востребовано, как для родителей «особых» детей, так и для терапевтов. Приложение состоит из мобильной части для пользователей и веб-сайта для администратора с возможностями контролирования пользователей.

Возможности приложения:

- запись видео сеансов, передача видеофайлов с приложения на веб-сайт;
- запись данных вручную внутри приложения: время проведения терапии, симптомы и их тяжесть;
- составление графиков анализа симптомов.

Уделите внимание описанию своих достижений. Как «хвалить» себя, подскажет наш шаблон:

- связал данные мобильного приложения с данными сайта; написал код PHP с функционалом чтения, записи и загрузки данных с мобильного и веб-приложения в базу;
- создал 2 графика для анализа данных с фильтрами по датам (ежедневно, еженедельно, ежемесячно и ежегодно). Графики включали в себя общие данные о записях пользователя, воспроизведенные с помощью line chart, bar chart & pie chart. Каждая точка на графике может быть детально изучена;
- оптимизировал более 20000 строк кода: PHP — 7500, Java for Android — 13000;
- провел анализ более 4000 тысяч строк мобильного приложения и оптимизировал до 1500 строк, производительность выросла в 3,5 раза;
- работал над безопасностью данных пользователя: шифрование (хэширование) паролей с использованием функции base64\_encode;
- внедрил идеи для развития приложения: использовать сложную структуру SQL-запросов вместо повторяющегося кода, использовать платформу Git Hub для слияния разных частей приложения.

Работодателю интересны причины, по которым были использованы те или иные технологии, а также выводы после их применения.

При возможности давайте кликабельные ссылки на ваши проекты. Заполните и прикрепите к резюме портфолио. В случае, если вы подписывали соглашение о коммерческой тайне, расскажите только о личных результатах за время работы: как долго работали, какие проблемы решили.

Не стоит просто перечислять инструменты в навыках: UIKit, AutoLayout, Foundation, MapKit, CoreData, Realm, Alamofire, Git, TDD, CI — из этого нельзя увидеть уровень вашего погружения. Расскажите, что из этого вы используете чаще всего и почему, а чего стараетесь избегать.

Для создания резюме с шаблонами можно перейти по ссылке: <https://myresume.ru/examples/programmist/>

## ПРИЛОЖЕНИЕ Б

### Образец резюме менеджера по логистике (логиста)

Иванов Станислав Владимирович

Дата рождения: 16 марта 1988 г.

г. Москва, ул. Кутузова, 42, кв. 17

моб. тел. (985) 102-78-34

e-mail: makarov\_s@yandex.ru

**Цель:** получение должности менеджера по логистике.

**Опыт работы:** (ноябрь 2010 г. – настоящее время) – менеджер по логистике, ООО «Прайм» (дистрибуция ЛВИ), г. Москва.

**Функциональные обязанности:**

- поиск машин, организация доставки товара;
- поиск места складирования и хранения товара;
- анализ рынка транспортных услуг;
- ведение документооборота.

**Достижения:**

- уменьшил затраты по доставке и хранению товара на 20%.

**Образование:** 2005-2010 гг. – Московский государственный университет путей сообщения (МИИТ), Институт управления и информационных технологий, кафедра «Логистика и управление транспортными системами».

**Профессиональные навыки:** уверенный пользователь ПК: MsWord, MsExcel, 1С. Средний уровень владения английским языком. Знание грузоперевозок и основ транспортной логистики.

**Личные качества:** аналитические способности, системное мышление, коммуникабельность, интуитивность, настойчивость, стрессоустойчивость, способность к самостоятельной работе, неконфликтность.

## ПРИЛОЖЕНИЕ В

### Сайты по размещению и поиску работы

- 1) <https://chelyabinsk.zarplata.ru/>
- 2) <https://chelyabinsk.rabota.ru/>
- 3) <https://chelyabinsk.hh.ru/>
- 4) <https://trudvsem.ru/>
- 5) <https://chelyabinsk.superjob.ru/>
- 6) <http://rabota74.ru/>