

АЛГОРИТМЫ ЭФФЕКТИВНОЙ РАБОТЫ

Собеседование

Аттестация

Переговоры

Совещания

Наставничество

Борьба со стрессом

Ричард Темплар

Алгоритмы эффективной работы

«Альпина Диджитал»

2004

Темплар Р.

Алгоритмы эффективной работы / Р. Темплар — «Альпина Диджитал», 2004

Благотворительность, спонсорство, меценатство давно стали привычными понятиями для нашего бизнеса. Но понятия «социальная ответственность», «корпоративное гражданство» не всегда понимаются правильно. Автор настоящей книги разъясняет эти понятия и утверждает, что социальная ответственность не сводится только к финансовым затратам. На конкретных примерах российских и зарубежных компаний автор показывает, что социальная ответственность важна для бизнеса, что быть социально ответственным выгодно для любой компании. Автор проанализировал опыт крупных корпораций и небольших компаний по превращению в корпоративных граждан своей страны, какую они получают от этого выгоду, как деятельность в социальной сфере ведет к укреплению рыночных позиций. Социальная активность выводит компании за рамки благотворительности, становится частью основной деятельности и требует совместных усилий всех подразделений. Социальные инвестиции становятся ядром, вокруг которого формируется образ и репутация современного бизнеса. В книге подробно описаны международные стандарты социальной отчетности, возможности их применения в России. Книга будет полезна руководителям высшего звена, менеджерам отделов по связям с общественностью, рядовым сотрудникам фирм и организаций.

© Темплар Р., 2004

© Альпина Диджитал, 2004

Содержание

Предисловие	6
Рос Джей	8
Введение	9
Риски быстрой работы	11
1. Определение цели	12
Ну и что?	13
2. Будьте готовы	14
Наведение справок о предполагаемом работодателе	14
Продумайте собственную презентацию	15
Подготовка к собеседованию	16
3. Как себя держать	18
Первое впечатление	18
Первый шаг	18
Создание положительного образа	19
Язык тела	20
4. Чего ждать от собеседования	21
Работа интервьюера	21
Схема собеседования	22
Есть опасения?	22
5. Вопросы	25
Вопросы о том, почему вы хотите занять эту должность	25
Вопросы о вас	26
Конец ознакомительного фрагмента.	28

Ричард Темплар, Рос Джей

Алгоритмы эффективной работы

Редактор *Н. Величенко*

Выпускающий редактор *О. Нижельская*

Технический редактор *Н. Лисицына*

Корректор *М. Бубелец*

Компьютерная верстка *А. Абрамов, Ю. Юсупова*

Художник обложки *В. Куценко*

© Pearson Education Limited, 2001, 2004

© Издание на русском языке, оформление, перевод. ООО «Альпина Бизнес Букс», 2006

Настоящий сборник материалов серии Fast Thinking издается по лицензии Pearson Education Limited.

Все права защищены. Никакая часть электронной версии этой книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами, включая размещение в сети Интернет и в корпоративных сетях, для частного и публичного использования без письменного разрешения владельца авторских прав.

* * *

Предисловие

Девиз новой эры: «Скорость, скорость и еще раз скорость!»

Представим себе молодого менеджера, еще не успевшего изучить на практике и «записать» на подкорку все типичные ситуации управленческой работы. До начала важной встречи осталось полчаса, а он (или она) только-только успел разобраться со срочными делами, и времени на подготовку почти нет. Казалось бы, в этой ситуации ничто не может спасти только что начавшуюся менеджерскую карьеру. Но вот на помощь приходит «старший товарищ», опытный наставник, поднаторевший во всех тонкостях офисной жизни, и доходчиво объясняет, как выполнить только что казавшуюся неразрешимой задачу. Не прошло и пяти минут – как план встречи набросан, тезисы выступления подготовлены, и у нашего менеджера еще остается время на то, чтобы привести себя в порядок и изобразить на лице счастливую голливудскую улыбку. Книга Рос Джей и Ричарда Темплара «Алгоритмы эффективной работы» способна стать для многих людей таким виртуальным советником, незаменимым помощником при совершении десятков рутинных операций.

Бизнес в эпоху цифровых технологий требует все большего ускорения всех процессов. Даже чтобы оставаться на месте, современному менеджеру, как Алисе в стране чудес, придется бежать изо всех сил. «Управление со скоростью мысли» – любимая тема обсуждений футурологов и теоретиков менеджмента. В отличие от книг «бизнес-гуру» «Алгоритмы эффективной работы» – это, разумеется, не манифест, полный визионерских прозрений о бизнесе будущего, а практическое руководство, набор инструментов для совершения ежедневных действий. Тем не менее стиль, в котором написаны «Алгоритмы», продиктован все тем же сумасшедшим ритмом бизнеса «цифровой» эпохи, когда многие операции происходят в режиме онлайн и времени на их подготовку и обдумывание становится все меньше. «Скорость, скорость и еще раз скорость!» – вот девиз новой эры. «Времени почти не осталось... До начала мероприятия всего 15 минут... Соберитесь, не паникуйте!» – такие фразы встречаются на протяжении всей книги и способны вызвать у читателя раздражение: мы обращаемся к книге в поисках совета и психологической поддержки в ситуации цейтнота, а она постоянно напоминает нам о нехватке времени. Однако, возможно, задача этих авторских ремарок – помочь нам адаптироваться к суровой реальности, к окружающему нас хаосу, нагромождению все новых и новых задач, каждая из которых должна была быть выполнена «вчера», и не испытывать стресса.

Книга Рос Джей и Ричарда Темплара – это набор кратких руководств, где подробно описано, как практически в последнюю минуту выполнить ту или иную операцию или подготовиться к ней: к прохождению собеседования, аттестации, переговорам, как правильно вести себя на совещаниях и бороться со стрессом. Ценность книги – в краткости и рациональном подходе, позволяющем быстро добиться желаемого. Конечно, если бы у нас было достаточно времени, мы могли бы применить индивидуальный подход к выполнению каждой из этих задач, и, возможно, добиться более высокого результата. Но в условиях хронического цейтнота и постоянно повторяющихся «последних минут» «Алгоритмы эффективной работы» становятся незаменимым подспорьем.

Книга написана простым, понятным языком, который сохранен и в русском переводе. Многочисленные списки и перечни делают книгу еще более «утилитарной» и похожей на практическое руководство. Здесь как бы сведены воедино наработанные стандартные действия большинства современных компаний. При этом нужно оговориться, что «Алгоритмы эффективной работы» содержат необходимую информацию именно по базовым процедурам, связанным с управлением персоналом и корпоративным кодексом общения.

Каждой компании, и тем более каждой индустрии, присущи определенные особенности, и любому сотруднику – от менеджера до рядового исполнителя – придется изучать их самостоятельно. Однако в современном обществе быстрота распространения методов, стиля, а также стандартов работы среди компаний различных отраслей достаточно высока. Поэтому вряд ли принципы работы в конкретной компании будут сильно отличаться от описанных в «Алгоритмах», и в любом случае информация, изложенная в книге, окажется нелишней.

При этом было бы неправильно считать книгу Рос Джей и Ричарда Темплара универсальным учебником по менеджменту. Научиться искусству управления своим временем по книге, конечно, нельзя – для этого потребуются годы практики и десятки прочитанных книг. Тем не менее и для начинающего, и для опытного менеджера книга станет полезным справочником. Для новичка это отличное введение в суть дела, позволяющее сразу приступить к выполнению простых операций и избавить себя от многочасового изобретения велосипеда. Для опытного управленца книга может стать чем-то вроде набора конспектов, позволяющего систематизировать и освежать в памяти уже известное, но частично забытое. «Алгоритмы эффективной работы» – отличное средство для выживания, спасательный круг в условиях цейтнота для менеджера любого звена и подчиненного. Его наверняка по достоинству оценят все, кто стремится не отстать от «бизнеса со скоростью жизни».

*Алексей Гостев,
HEADHUNTER::Magazine*

Рос Джей
Вам предстоит собеседование



ГОВОРИТЕ ТО, ЧТО СЛЕДУЕТ

ПРОИЗВЕДИТЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ

ДОБЕЙТЕСЬ, ЧТОБЫ ВАС ВЗЯЛИ НА РАБОТУ

Жизнь слишком стремительна, работы всегда по горло, и только сейчас выдался момент поразмыслить над тем, как получить эту работу.

Введение

Вам завтра предстоит собеседование, которое может ознаменовать взлет вашей карьеры, а вы даже не начинали готовиться к нему. Вы не имеете представления о том, что надеть, что говорить и как отвечать на все эти щекотливые вопросы, которые вас ждут. Возможно, вы сами не понимаете, как умудрились дотянуть все до последней минуты, но поезд уже ушел. Жизнь слишком стремительна, работы всегда по горло, и только сейчас выдался момент поразмыслить над тем, как получить эту работу.

Возможно, это не будет утешением, но вы не одиноки. Для вас собеседование очень важное событие, но вряд ли ваш босс того же мнения, нередко оно оказывается последним в череде его дневных забот. Но не впадайте в панику. Очень многие начинают готовиться к собеседованию только накануне вечером, а то и позже, и те, кто обладает смекалкой и способен действовать быстро, все-таки получают нужную работу. Еще не поздно стать одним из них.

Наша книга подскажет вам, как это сделать. Конечно, большинство руководств советуют не жалеть времени и подготовиться должным образом, и, если у вас есть время, вы, разумеется, так и поступите. Но у таких людей, которые легко получают работу, открывающую большие перспективы, обычно не бывает свободного времени, согласны? Как правило, в вашем распоряжении лишь несколько часов, и вам нужны:

- **рекомендации, позволяющие наверняка выйти победителем;**
- **рациональные приемы, с помощью которых можно произвести хорошее впечатление без долгой подготовки;**
- **контрольные листы, чтобы быть уверенным в своей подготовке.**

Главное, все это должно быть изложено просто, ясно и, конечно, кратко, чтобы не отнимать много времени.

Возможно, вы читаете это и думаете: «Несколько часов на подготовку? Это было бы счастьем!» Я знаю, иногда случается так, что вы начинаете готовиться только по дороге на собеседование. Такого поведения я не одобряю, но уверена, что вы и сами не в восторге от этого. При таком раскладе победить труднее, но – все возможно. Специально для вас в самом конце главы есть раздел, который поможет вам подготовиться за 15 минут. Быстрее никак не получится.

Так что если вы начали паниковать, оставьте это занятие для более подходящего случая. В этой книге есть все, что требуется для блестящего прохождения собеседования, даже если у вас в запасе всего пара часов. Если вас не так сильно поджимает время, тогда нечего жаловаться на его нехватку. Все пройдет как по маслу. Даже успеете выпить чашечку кофе перед выходом из дома.

Алгоритм эффективной работы

1. Определите цель, прежде чем браться за что-либо. Отсутствие ясного понимания того, чего вы хотите достичь, значительно снижает шансы на успех.
2. Как ни плохо у вас обстоят дела со временем, к собеседованию нужно подготовиться. Придется продумать, как извлечь максимум пользы из своего скудного бюджета времени.
3. То, как вы будете держаться во время собеседования, окажет серьезное влияние на мнение тех, кто будет с вами разговаривать, так что нужно знать, как произвести первое благоприятное впечатление и как потом сохранить достигнутое. Даже если вы претендуете на место в той самой компании, где сейчас работаете.

4. Теперь о деле. Чем лучше вы представляете себе ход будущего собеседования, тем успешнее с ним справитесь. В разделе 4 вы узнаете, чего ожидать от интервьюеров.

5. Рано или поздно вам начнут задавать вопросы. Как на них ответить? В разделе 5 приведен список часто задаваемых вопросов и даны наиболее подходящие ответы на них, в том числе – не спешите опять впадать в панику – самые трудные вопросы и ответы.

6. Под конец беседы всегда спрашивают: «У вас есть какие-нибудь вопросы?» При этом вы чувствуете себя как идиот, вяло бормоча: «Ну... думаю, что нет». На этот раз у вас будет вопрос. И очень интеллигентный. Поверьте мне.

7. Большинство опасается, что в ходе собеседования им предложат тест. Даже если кому-то нравятся тесты, вряд ли он захочет поставить свое будущее в зависимость от их результатов. Поэтому мы включили сюда краткое руководство по прохождению психометрических и прочих тестов.

8. Некоторые очень нервничают во время собеседования. Ничего удивительного – от его результатов может зависеть ваша будущая жизнь. Но и пользы от переживаний никакой. Если опасаетесь, что нервы подведут, прочтите несколько полезных советов в разделе 8.

9. А что происходит после собеседования? Нужно энергично развивать ситуацию независимо от того, получили вы работу или нет, и вне зависимости от того, новая ли это должность в вашей же компании или в другой. Раздел 9 расскажет, как извлечь максимальную пользу из собеседования.

На этот раз алгоритм эффективной работы позволит вам пройти собеседование, а если еще и повезет, то никто не заметит небольшие прорехи в вашей подготовке.

Риски быстрой работы

Если подготовиться к собеседованию за пару часов так просто, почему все книги требуют заниматься этим дольше? Разве пары часов перед поездкой на собеседование недостаточно, чтобы быть во всеоружии? Дело в том, что если вы уделите этому больше времени, то сможете максимально увеличить свои шансы: пары часов хватит только на то, чтобы вас услышали, а если вы лучший из кандидатов, вас заметят и предложат работу.

А если конкуренция будет жесткой? В такой ситуации любая мелочь может оказаться решающей. Дополнительное время на подготовку может принести несколько определяющих очков. Кроме того, когда мы недостаточно подготовлены, существует элемент риска.

- **Вам могут задать каверзный вопрос, на который вы смогли бы ответить, если бы выкроили на подготовку больше времени.**

- **В идеале следует как можно больше узнать об организации, в которой собираешься работать. Если оставить подготовку на последнюю минуту, можно потерпеть неудачу из-за недостатка сведений. От этого не пострадает ваша способность выполнять работу, просто у вас не будет возможности блеснуть знаниями во время беседы.**

- **В ходе подготовки вы можете спохватиться, что не взяли с собой копию блестящего отчета, подготовленного вами прошлым летом, или благодарственное письмо от члена парламента из вашего округа по поводу организованной вами благотворительной вечеринки, где удалось собрать средства для местной больницы. Это помогло бы вам произвести действительно сильное впечатление на интервьюеров. Но эта мысль пришла вам в голову слишком поздно – документов под рукой нет. Право, есть смысл в том, чтобы начать готовиться к собеседованию заранее.**

Несколько часов на подготовку вполне достаточно, но, как видите, лучше начать готовиться за несколько дней. Тогда у вас будет время ознакомиться с годовым отчетом предполагаемого работодателя, собрать все материалы, представляющие вас в выигрышном свете, и даже отрепетировать ответы с друзьями или коллегами.

На этот раз алгоритм эффективной работы поможет вам пройти собеседование, а если еще и повезет, то никто не заметит небольшие прорехи в вашей подготовке. В любом случае особо больших пробелов не возникнет. Но если вам нужно гарантированное знание всего, что может понадобиться, лучше в следующий раз начать готовиться на пару дней раньше.

1. Определение цели

Ну и тоска! «Выбор целей» – деловой жаргон в чистом виде! Вам могут не нравиться слова, которыми мы обозначили задачу, но сама она жизненно важна. Здесь, как в путешествии, если не знать маршрут, можно никогда не добраться до места. Иными словами, если не знаешь, к чему стремишься, можешь не получить работу. Чтобы быстро и эффективно добиться своего, нужно сосредоточиться.

Практический совет

Второй попытки не будет

Когда нужно быстро к чему-то подготовиться, особенно важно четко определить цель. Времени на то, чтобы экспериментировать и учиться на ошибках, у вас не будет. Все нужно делать должным образом с первого раза. Так что, потратив вначале немного времени на определение целей, вы сэкономите его в будущем.

Итак, мы договорились, что нужно определиться с целью. Так в чем же она заключается? В том, чтобы получить работу? Разумеется, но хорошо бы при этом, чтобы она включала и то, как вы намерены получить эту работу. Ваша личная цель состоит в том, чтобы получить работу, *продemonстрировав работодателю, что лучше вас ему никого не найти.*

Но можно поступить мудрее: изложить свои мысли еще определеннее, и тогда сформулированная цель станет более достижимой. Для этого нужно показать, *в чем именно* вы превосходите всех других кандидатов на эту должность. Поэтому цель должна звучать так: *получить работу, показав предполагаемому работодателю, что я лучший в плане опыта, способностей и личных достоинств.*

Вот так уже лучше. Это разумнее, чем просто сказать, что ваша цель – «получить эту работу». Теперь вы точно знаете, на чем нужно сосредоточиться.

Практический совет

Уточненная цель

Иногда заранее известно, каким аспектам личного опыта интервьюер отдает предпочтение. Возможно, им позарез нужен человек, умеющий разбираться с жалобами клиентов или имеющий опыт работы на каком-либо оборудовании. Такого рода знание нужно встроить в формулировку своей цели. Например: получить работу, показав, что вы лучше всех подходите на должность менеджера по работе с клиентами в плане опыта, способностей, личных достоинств и, в частности, умения разговаривать с недовольными покупателями.

Здесь, как в путешествии, если не знать маршрут, можно никогда не добраться до места.

Ну и что?

Что вы собираетесь делать со своей целью теперь, когда она сформулирована? Как это вам поможет? Ну, правильно поставленная цель – это тот критерий, по которому вы будете оценивать все, что делаете. В условиях нехватки времени цель даст вам что-то вроде ориентиров, в соответствии с которыми вам нужно действовать, чтобы достичь ее.

Например, если нет времени на то, чтобы изучить отчет возможного работодателя и заскочить по дороге к себе на работу за копией своего прославленного отчета, цель поможет вам принять верное решение. Ваш блестящий отчет скорее убедит интервьюера в том, что вы ему подходите, чем знание назубок последнего годового отчета его фирмы. Так что спешите к себе в офис за копией собственного отчета (а на будущее усвойте, что если бы вы оставили на это чуть больше времени, то успели бы и то и другое).

Убедились? Наличие цели помогает выбрать самое важное, а когда времени в обрез, это имеет решающее значение. Теперь запишите свою цель на листке бумаги, чтобы она постоянно была у вас перед глазами и не давала сбиться с курса.

В следующий раз

Сформулируйте свою цель как можно раньше. Она будет незначительно меняться от одной работы к другой, так что чем раньше вы ее зафиксируете, тем более быстрой и точной будет ваша подготовка.

2. Будьте готовы

Вы – продавец. Неважно, на какую работу вы претендуете – работу бухгалтера или менеджера в отделе поставок, – на своем собеседовании вы продавец. Ваша задача – продать себя в качестве лучшего претендента на должность. А хороший продавец тщательно готовится к такой большой и важной сделке.

Допускаю, что у вас нет ни минутки лишней. Но все-таки можно выкроить немного времени, чтобы повысить свою «продаваемость». Даже просто прочтение этой книги – это уже большая часть подготовки. Если вы нашли время на это, то стоит сделать и дополнительное усилие для лучшего результата. В частности, необходимо:

- **Навести справки о предполагаемом работодателе.**
- **Продумать собственную презентацию.**
- **Подготовиться к собеседованию.**

Наведение справок о предполагаемом работодателе

Ваш интервьюер исходит из того, что вы подготовились и узнали о его компании все, что возможно. Но это не значит, что он будет ставить вам ловушки и пытаться провалить вашу кандидатуру. Поэтому нет нужды изображать из себя шпиона и собирать сведения, которые могли бы пригодиться возможному клиенту или акционеру. Просто позвоните в организацию контактному лицу, указанному в приглашении на собеседование, и обратитесь к нему с просьбой: «Не могли бы вы выслать мне информацию о компании?» А когда будете на месте, попросите копию должностной инструкции на ту должность, которую вы хотели бы занять, если они не догадались заранее выслать ее вам.

Если вам почему-то не выслали нужную информацию, позвоните в отдел сбыта и попросите экземпляр буклета компании. Совсем не обязательно говорить, зачем он вам, но, если спросят, отвечайте честно. Вас ждет собеседование, и вы хотели бы больше знать о компании и ее продукции. Если времени на ожидание почты уже нет, приезжайте на собеседование с запасом в 15–20 минут и пролистайте любые материалы о компании, которые найдете в приемной.

Практический совет

Интернет нам поможет

Когда времени для получения информации по почте не осталось, можно воспользоваться Интернетом. Если у вас есть доступ в Сеть, а у компании – веб-сайт, вы спасены.

Собранную информацию следует использовать с двумя целями. Во-первых, нужно показать, что у вас достаточно инициативы и энтузиазма, чтобы собрать сведения о компании (да, *вы* знаете, что занялись этим лишь полчаса назад, добравшись до приемной, но *они-то* об этом не догадываются). Для этого необходимо продемонстрировать всю глубину своих знаний об их организации. Так что постарайтесь вставить в беседу при случае: «Мне хотелось бы работать в растущей компании, а я заметил, что у вас последние четыре года прибыли растут на 5 % в год». Или что-нибудь в этом роде.

Если времени хватает лишь на то, чтобы запомнить два-три факта из деятельности организации, позаботьтесь о том, чтобы они имели отношение к делу, и не забудьте их упомянуть.

Интервьюер подумает, что вы подготовились к собеседованию намного обстоятельнее, чем это есть на самом деле.

Во-вторых, с помощью этой информации вы должны продемонстрировать, что вы лучший кандидат на должность. Можно, например, сказать:

- **«Я заметил, что вы много работаете во Франции; мне приходилось жить в Париже, поэтому у меня хороший французский и я знаком с их стилем ведения дел».**

- **«Ваш отдел поставок, похоже, покрывает обширную географическую зону. В такой ситуации руководить отделом не так-то просто, верно? На последнем месте работы мне пришлось иметь дело с аналогичной проблемой».**

- **«Мне очень понравилось, что ваш веб-сайт связывает все подразделения организации. Я уверен, что доступ в Интернет может принести много пользы сотрудникам организации. Хотелось бы поработать в компании, в которой я смог бы больше узнать о том, как связать через Интернет все подразделения».**

Разумный подход

Метро бывает удобнее автомобиля

Если есть возможность, добирайтесь до места собеседования общественным транспортом, а не на личном автомобиле (нужен, разумеется, запас времени на случай непредвиденных обстоятельств). В автобусе или электричке выработать информацию о компании или еще что-нибудь намного удобнее, чем за рулем.

В общем, чем больше вы отведете времени на сбор информации, тем лучше. Но даже если его совсем мало, сделайте так, чтобы любая полученная информация принесла вам пользу.

Если времени хватает лишь на то, чтобы запомнить два-три факта из деятельности организации, позаботьтесь о том, чтобы они имели отношение к делу, и не забудьте их упомянуть.

Продумайте собственную презентацию

Продавая себя, нужно понять, в чем ваши выигрышные особенности и как их лучше подать. Возможно, вы знаете о работе, на которую хотите попасть, совсем немного, а может, вы собрали полную информацию о ней. Так воспользуйтесь ею и составьте список своих самых привлекательных достоинств, которые хотите довести до сведения интервьюера. Например:

- **соответствующий опыт,**
- **соответствующая квалификация,**
- **соответствующие навыки,**
- **личные достоинства – умение ладить с людьми или, скажем, усердие.**

Убедитесь, что припомнили все, чем можете блеснуть на собеседовании. А иначе вы вернетесь домой и будете укорять себя: «Черт побери! Я даже не упомянул, что, когда работал в Х&Со, всегда составлял график отгрузки». О подобных вещах нужно подумать заранее и сообщить эти факты сразу, как только появится возможность. Даже при нехватке времени нужно продумать свои главные выигрышные качества. А если время терпит, можно проделать все это более детально.

Подумайте о том, можете ли вы продемонстрировать что-нибудь такое, что даст основания интервьюерам посчитать вас подходящим кандидатом на эту должность. Это могут быть достижения на прошлых рабочих местах, вырезки из газет, в которых фигурирует ваше имя, дипломы об образовании, рекомендательные письма и проч. Захватите с собой все, что может вас охарактеризовать с хорошей стороны, и не упустите случая показать это интервьюеру.

Разумный подход

Поступайте благоразумно

Если хотите показать интервьюеру образцы своей работы, дипломы или рекомендации, имейте в виду, что он может оставить их себе, чтобы просмотреть позже или показать коллегам. Поэтому возьмите на собеседование копии, а не оригиналы, а если это невозможно, надпишите на оригиналах свое имя и адрес, чтобы вам смогли их вернуть.

Подготовка к собеседованию

Неважно, сколько у вас ушло времени на подготовку, но правила вы обязаны соблюдать. Если хотите получить новую работу, собеседование должно пройти гладко. Поэтому:

- **Выезжайте на собеседование пораньше, чтобы не опоздать.**
- **Не забудьте приглашение, в нем указаны время, адрес и проч.**
- **Захватите телефонную карту или деньги на случай, если заблудитесь и потребуются уточнить маршрут.**
- **Возьмите портфель с проспектами организации и собственными демонстрационными материалами.**
- **Не забудьте блокнот и ручку.**

Готовясь к проведению презентации, вы должны знать ее продолжительность, ведь так? Это же правило относится и к собеседованию. В ходе беседы вам нужно привлечь внимание к своим выигрышным качествам, т. е. сообщить о себе минимум информации. Хватит у вас времени на это?

Вам нужно знать, сколько времени отведено на собеседование? Так спросите. Позвоните контактному лицу в организации и скажите: «Вы не могли бы подсказать мне, сколько времени запланировано на беседу со мной?» Это вполне резонный вопрос, и они с удовольствием ответят на него. (Лучше всего задать его, когда будете звонить с просьбой выслать информацию о компании и копию должностной инструкции.)

Вам нужно знать, сколько времени отведено на собеседование? Так спросите.

В следующий раз

Чем раньше вы начнете готовиться, тем больше у вас шансов собрать всю необходимую информацию. В частности, вам нужны:

- Сведения о вероятном работодателе, в том числе данные о сбыте, годовой отчет, газетные вырезки и т. п.

- Должностная инструкция – нужно знать, чего от вас ждут.
- Любые материалы, характеризующие вас самого, – от образцов выполненных работ до рекомендаций, которые доказывают, что вы лучший кандидат на эту должность.
- На поиск некоторых материалов может потребоваться время. Если вы начнете их собирать за одну-две недели до собеседования, то без спешки укомплектуете презентационный портфель всем (или почти всем), что вам может понадобиться. Если оставите подготовку на последнюю минуту, можете не успеть.

3. Как себя держать

Оценка вашей пригодности во многом будет зависеть от произведенного вами впечатления. Не нужно изображать кого-то, кем вы не являетесь, но постарайтесь, чтобы о вас составили максимально благоприятное мнение. Если сумеете расположить интервьюера к себе, это значительно повысит ваши шансы на получение работы.

Первое впечатление

В прежние времена все знали, как нужно одеваться, когда идешь устраиваться на работу. Элегантный костюм и галстук или хорошо сидящая юбка и неброская блузка – и наряд готов. В наши дни все не так просто. Появились компании, в которых сотрудники ходят на работу в джинсах и майках, и если вы появитесь там в костюме и галстуке, то будете выглядеть белой вороной.

Остается предположить, как одеваются люди в этой компании. О многом можно догадаться, зная род деятельности компании. Так, в офисах средств массовой информации люди обычно одеваются вразнобой, в рекламных компаниях, как правило, стильно, в адвокатских компаниях – строго и т. д. Если вы переходите на работу в компанию своей же отрасли, вы уже знаете, в чем здесь принято ходить. Но если вы действительно находитесь в растерянности, что надеть, решение самое стандартное – задайте вопрос. Позвоните своему контактному лицу в компании, которое может являться помощником или секретарем вашего интервьюера, и просто спросите, как одеваются служащие. Не бойтесь: то, что вас волнуют такие вещи, произведет на них хорошее впечатление.

Разумный подход

Почти новый

Что бы вы ни думали о собеседовании, это не полигон для испытания новой одежды. Вы должны исключить риск, что брюки окажутся слишком тесными, а туфли натрут ноги еще до начала беседы либо случится что-нибудь подобное. Нужно одеться опрятно и элегантно, но вещи должны быть уже привычными.

Выяснив, в чем ходят на работу сотрудники в организации, сами оденьтесь немного иначе, при условии, что в ней не принят строгий стиль. Нужно выглядеть так, будто вы один из них, но, чтобы достичь этого, вам пришлось приложить усилия. Так что оденьтесь чуть-чуть элегантнее, чем обычный служащий. Например, если работники сплошь ходят в джинсах и майках, наденьте хлопковые брюки и обычную рубашку или что-то в этом роде. Вам нужно выглядеть как любой из них, пришедший на работу не в повседневной одежде. Только не следует выражаться в смокинг – придите в простом строгом костюме.

Первый шаг

Все мы знаем, как много значит первое впечатление. Держитесь уверенно и открыто. Представ перед интервьюером, поприветствуйте его. Улыбнитесь, сделайте шаг навстречу, протяните руку, а когда он представится, скажите «Рад видеть вас», или «Приятно познако-

миться», или что-нибудь в этом роде. Если интервьюер будет не один, пожмите руку каждому из присутствующих. Не садитесь, пока вам не предложат.

Не нужно изображать кого-то, кем вы не являетесь, но постарайтесь, чтобы о вас составили максимально благоприятное мнение.

Создание положительного образа

Отлично. Вы уже здесь и произвели хорошее впечатление. Остается только его не испортить. Нужно позаботиться о том, чтобы интервьюеры и дальше видели в вас человека, которому обрадовалась бы любая компания. Помимо проявления вежливости и дружелюбия нужно также быть:

- **Контактным.** Постарайтесь давать развернутые ответы на все вопросы и не скупитесь на дополнительную информацию. Если вам скажут: «Я смотрю, вы по образованию зоотехник», не ограничивайтесь лаконичным «Да». Будьте более общительным: «Да, я люблю животных. Но я обнаружил, что эта работа слишком проста для меня, мне совсем не приходится напрягаться, и я решил, что следует заняться выстраиванием отношений с клиентами». Никогда не давайте односложных ответов – вы произведете впечатление человека замкнутого и не склонного к сотрудничеству.

- **Уверенным.** Работодателям нравятся уверенные в себе люди, а потому постарайтесь показать, что вы один из них. Только, пожалуйста, никакой развязности и самонадеянности. Достаточно, если вы не будете извиняться за себя. Если интервьюер спросит: «Получается, вам уже два года не приходилось ничего продавать самому», не надо отвечать: «Боюсь, что да». Скажите что-то вроде: «Верно, но мне всегда казалось, что это как ездить на велосипеде – разучиться невозможно».

- **Энергичным.** Те, кто излучает энергию и жизнерадостность, воспринимаются как более способные и увлеченные делом, чем люди вялые и хмурые. Поэтому стойте прямо, не сутультесь, сидя на стуле, говорите отчетливо и смотрите в глаза интервьюеру (и всем, кто там будет присутствовать). Охотно улыбайтесь и делайте вид, будто вам очень интересна эта беседа.

Разумный подход

Не курите

Курение во время собеседования не улучшает производимое вами впечатление, а нередко и портит его. Даже если все остальные курят и предложат закурить вам, откажитесь. С сигаретой вы будете выглядеть слишком расслабленно и непринужденно – качества вообще-то хорошие, но во время собеседования лучше держаться более формально: это производит лучшее впечатление. Иногда курящий кажется нервным и встревоженным – вам это тоже ни к чему.

Это не значит, что вы должны разыграть целое представление, и уж во всяком случае, ничто не должно вас отвлекать от ответов на вопросы и изложения информации, которая поможет вам продать себя. Просто вам следует в выгодном свете подать самые положительные стороны своей личности.

Язык тела

Следует упомянуть и язык тела. Когда вы, сидя на стуле, чуть наклоняетесь в сторону собеседника, то выглядите заинтересованным (если вам действительно интересно, вы, возможно, обнаружите, что поступаете именно так). Важно часто встречаться глазами с интервьюером – если он не один, то с каждым из них, чтобы они чувствовали контакт с вами, а вы могли бы оценивать их реакцию на свои слова. Глядя в глаза собеседников, вы можете уловить малозаметные знаки замешательства, скептицизма или, в идеале, согласия.

Но не нужно заикливаться на языке тела, иначе вы не сможете сосредоточиться на разговоре, так что избегайте крайностей:

- **Не сидите на краешке стула. Сядьте поосновательнее (если только это не глубокое мягкое кресло, в котором стоит только сесть поудобнее, и ты выглядишь слишком расслабленным).**
- **Не закрывайте лицо ладонями.**
- **Не принимайте оборонительную позицию, когда руки и ноги скрещены, а внутреннего зажатость не позволяет жестиковать.**

В следующий раз

Лучший способ подготовиться к собеседованию – это репетиции. Попросите друга или коллегу – главное, чтобы он был честен с вами, – сыграть роль интервьюера. Разыграйте все с самого начала – обмен приветствиями, приглашение садиться, а далее приступайте к вопросам.

Попрактикуйтесь с несколькими разными стульями, пусть вас приветствуют у двери или из-за стола – словом, отработайте все возможные варианты, чтобы быть готовым к любому развитию событий.

Но не следует заикливаться на языке тела, иначе вы не сможете сосредоточиться на разговоре.

4. Чего ждать от собеседования

Все собеседования примерно одинаковы, можете мне поверить. Возможно, вы этого не замечаете, но они все строятся по единой схеме, чтобы получить один результат: выбрать лучшего кандидата на должность. Вам будет проще проходить собеседование, если вы будете знать, что хочет выяснить интервьюер и как он это делает. Всегда легче сохранять уверенность, когда знаешь, чего ожидать. К тому же у вас появляется возможность подыграть интервьюеру и тем самым произвести на него впечатление. Ниже приведено краткое описание вероятного сценария встречи.

Работа интервьюера

Интервьюер начинает подготовку к собеседованию с того, что просматривает десятки анкет, чтобы сократить список претендентов на должность до нескольких кандидатов. Так что выше голову – в вас обнаружили нечто представляющее ценность для организации.

Теперь ему нужно побеседовать с отобранными кандидатами, чтобы определить, кого из них взять на работу. Все претенденты очень разные, у каждого свои сильные и слабые стороны, поэтому выбор сделать трудно. Следует ли остановиться на человеке с большим опытом работы на производстве или на том, у кого стаж не столь велик, но больше соответствует потребностям компании? Стоит ли взять усердного или более творческого и оригинального работника? Остановиться ли на том, кто явно найдет общий язык с командой, или взять менее коммуникabельного, но высококвалифицированного?

Быть интервьюером – это очень непростая работа, хотя уж слишком сочувствовать им тоже не следует. У них есть набор инструментов, помогающих сделать выбор. Прежде всего, они располагают точным описанием требований к кандидату на должность. Для этого у них есть:

- **Должностная инструкция, которая очерчивает круг обязанностей и ответственности работника.**
- **Список требований, уточняющих, что должен уметь и каким должен быть успешный претендент.**

И они уже располагают подробными данными о каждом кандидате, поскольку у них есть:

- **ваша анкета,**
- **ваше резюме.**

Интервьюер пытается найти кандидата, наиболее точно отвечающего должностным требованиям. Для этого и проводится собеседование. Для каждого кандидата интервьюер готовит два списка вопросов: в первом – общие вопросы, во втором – вопросы, сформулированные на основании вашей анкеты и резюме.

Скорее всего, интервьюер не выслал вам копию списка требований к претенденту на должность – ведь экзаменующимся, как правило, не объявляют заранее экзаменационные вопросы. Но в остальном у вас есть тот же набор документов, что и у интервьюера: должностная инструкция, анкета и резюме.

Разумный подход

Я смогу это сделать!

Прочтите должностную инструкцию и найдите способ показать, что вы ей полностью соответствуете. Подумайте, что в вашем опыте говорит о пригодности вас к этому роду деятельности. Возможно, вы в школе издавали информационный бюллетень, занимались сбором пожертвований или получили диплом заочного университета. Помогите интервьюеру – продемонстрируйте, что вы умеете делать все, что должен делать успешный претендент на должность.

Схема собеседования

Все собеседования, как правило, проходят по одной схеме:

- **После обмена приветствиями следует пара минут непринужденного разговора, чтобы дать вам расслабиться и подготовиться к основной части собеседования.**

- **Потом вам задают вопросы, предназначенные для всех интервьюируемых, например, «Расскажите о своем опыте непосредственной работы с клиентами» или «Какими качествами, по вашему мнению, должен обладать хороший менеджер?»**

- **Следом идут вопросы, сформулированные на основании представленной в вашей анкете и резюме информации, такие, как: «Я вижу, в первой половине 1999 г. вы нигде не работали. Чем вы занимались?» или «Я заметил, что сейчас у вас два домашних дня в неделю. Вам это не мешает руководить группой?»**

- **Выяснив все, что нужно, они сообщают вам дополнительные подробности о предлагаемой работе, а затем спросят, не возникло ли у вас каких-либо вопросов.**

Интервьюеру нужно, чтобы вы говорили. Сам он только в конце беседы заговорит о вашей будущей работе – сколько человек будет в вашем подчинении, каков рабочий распорядок, график и т. п. Проявите готовность к сотрудничеству и дайте максимально подробные ответы на все вопросы.

Интервьюеру нужно, чтобы вы говорили. Сам он только в конце беседы заговорит о вашей будущей работе.

Есть опасения?

Если вашего интервьюера смутят какие-нибудь детали вашей трудовой биографии, он захочет внести ясность. Он не может вас упрекать в том, что вы полгода не работали, например, из-за болезни или из-за рождения ребенка. Его внимание может привлечь тот факт, что за пять лет работы на одном месте вы не получили повышения и ваш статус не изменился. Он же не знает, что за это время объем вашей работы увеличился и вам повысили жалованье, а вот название должности осталось прежним.

Если у вашего интервьюера возникнут опасения такого рода, он задаст соответствующие вопросы. И если он не даром ест свой хлеб, то будет расспрашивать, пока не доберется до сути.

Вы можете оказать ему помощь, если осознаете наличие обеспокоенности и дадите соответствующее объяснение.

Хороший интервьюер не перестанет задавать вопросы, пока не узнает, что к чему, а в случае необходимости сообщит вам о своих подозрениях. Но если он этого не сделает, а вы почувствуете, что у него возникло сомнение, вам следует прийти ему на помощь и внести ясность.

Работодателя могут беспокоить, например, такие моменты вашей карьеры, как:

- **отсутствие необходимого опыта,**
- **отсутствие соответствующих личных качеств, скажем дипломатичности или скрупулезности,**
- **прерывание стажа,**
- **недостаточно быстрый, по его оценке, подъем по служебной лестнице.**

Если ваш послужной список дает основания для такого беспокойства, вам придется разубедить интервьюера или объяснить ему, почему эти недостатки не мешают вам эффективно справляться с работой. Так что если он обнаружил неоспоримые прорехи в ваших трудовых навыках, объясните ему, почему вы так уверены, что сможете ликвидировать их в ходе работы.

Разумный подход

Должность в своей же компании

Даже если вы знакомы с интервьюером и претендуете на должность в своей же компании, собеседование будет проходить в том же порядке, как и собеседование с человеком с улицы. С одной стороны, это означает, что претенденту будут задавать те же вопросы и оценивать его наравне с другими. А с другой – интервьюер захочет услышать ваш ответ на определенные вопросы, даже если он знает фактическую сторону дела. Пусть это вас не смущает. Отвечайте так, будто вы здесь чужой, хотя можете вставлять выражения вроде «как вам известно...» или «вы должны помнить...».

В следующий раз

Чем большим временем вы располагаете, тем тщательнее продумаете, какие вопросы вам, скорее всего, будут заданы. Вас, несомненно, спросят о ваших навыках, квалификации и опыте в тех областях деятельности, которые выделены в должностной инструкции.

Вас также, скорее всего, спросят о вашем понимании ключевых задач новой должности, скажем: «Что, по вашему мнению, самое важное, когда работаешь в условиях стресса?» – если подразумевается, что у вас будет напряженный рабочий график. Или, если речь идет о расчетах и анализе, могут спросить: «Как вы можете убедиться, что не сделали ошибки в расчетах?»

Помимо этого можете быть уверенным, что вам зададут вопрос о примечательных моментах – положительных или отрицательных – ваших резюме и анкеты. Так что при наличии времени на размышление вы сможете предугадать основные вопросы, которые будут вам заданы в ходе собеседования.

Вам придется разубедить интервьюера или объяснить ему, почему эти недостатки не мешают вам эффективно справляться с работой.

5. Вопросы

Вопросам в собеседовании отводится главная роль. Так что если вы испытываете недостаток времени, сосредоточьтесь на этой важной процедуре. Вы уже знаете, что нужно делать, чтобы предугадать вопросы. Знакомясь с этим списком, вы сможете сразу понять, к ответам на какие вопросы нужно готовиться.

Для простоты вопросы разбиты по темам:

- 1. Вопросы о том, почему вы хотите занять эту должность.**
- 2. Вопросы о вас.**
- 3. Вопросы о вашей карьере.**
- 4. Вопросы для выпускников.**
- 5. Вопросы личного характера.**
- 6. Каверзные вопросы.**

Среди вопросов много однотипных, так что, поняв, как ответить на один, вы легко справитесь с остальными. Здесь приведены наиболее типичные вопросы.

Помимо перечисленных выше тем, вам следует готовиться к вопросам специфичным (и очень прямым) относительно вашего опыта, квалификации и всего остального, что содержится в вашей анкете или резюме.

Практический совет

Не перестарайтесь

Ответы, конечно, нужно подготовить заранее, но не следует зубрить их наизусть – это будет звучать неестественно. Да и где вам взять время, чтобы все это выучить? (Единственный случай, когда нехватка времени – это благо.) Просто подготовьте основные моменты, которые вы хотите довести до сведения интервьюера.

Вопросы о том, почему вы хотите занять эту должность

Желание знать, почему вы хотите попасть на это место, естественно. Интервьюеру будет проще оценить, насколько вы подходите компании, если он узнает, чего вы ждете от работы – удовлетворения, денег, карьерных перспектив или улучшения условий труда. А чем вас не устраивает нынешняя работа? И не собираетесь ли вы столь же быстро уйти и с этой работы, если они вас возьмут?

Почему вы хотите попасть на это место? Старайтесь избегать пустых разговоров о задачах и перспективах. Говорите о том, почему им выгодно взять вас и что привлекает лично вас. Например, «Я великий организатор и ищу место, где можно развернуться в смысле планирования и организации» или «Я получаю огромное удовольствие от руководства успешной командой, а на этой работе нужен человек, который сможет создать и повести за собой небольшой дружный коллектив».

Почему мы должны взять именно вас? Это, в сущности, тот же самый вопрос.

Что вас больше всего привлекает в этой работе? И этот вопрос о том же.

Чем, по вашему мнению, вы сможете отличиться на этом месте? Это также подобный вопрос.

Каким образом эта работа встраивается в вашу карьеру? Говорить о своих карьерных планах напрямую опасно. Поэтому можете сказать что-то вроде: «В наши дни условия бизнеса меняются так быстро, что трудно что-то планировать. Но я знаю, что хотел бы преуспеть в этой отрасли/маркетинге/менеджменте, и мне кажется, что в вашей компании у меня будет такой шанс».

Почему вы хотите уйти со своей нынешней работы? «Потому что хотел бы расширить свой опыт и мне кажется, что лучше это делать в новой организации».

Почему вы так долго не расставались со своей нынешней компанией? Не вздумайте даже намекнуть, что вы там засиделись и уйти следовало давно. Годится любой ответ, противоречащий этому завуалированному опасению интервьюера. Например, «Я проработал там несколько лет, но все время на разных должностях» или «Участок работ постоянно расширялся, так что все время было чувство новизны».

Почему вы так недолго проработали на нынешней работе? Ваш интервьюер не хотел бы взять на работу человека, который через полгода уйдет. Поэтому докажите ему, что вы не летун, как можно понять из вашего резюме. «Мне бы хотелось на несколько лет осесть в одной компании, но до сих пор приходилось менять работу, чтобы расширить опыт и не закиснуть на одном месте».

Что вы знаете о нашей организации? Если в ответ вы отрицательно покачаете головой, все пропало. Вот почему нужно хоть что-то знать о том, куда вы идете. Запомните несколько фактов (число служащих, ассортимент продукции или что-нибудь подобное) и упираться на общие достоинства. «Я знаю, что вы молодая, растущая организация, которая дает людям возможность проявить себя и поощряет тех, кто хочет накапливать опыт и умения. Во многом именно поэтому я хочу получить это место».

Разумный подход

На все вопросы один ответ

Будьте готовы к тому, что интервьюер будет задавать вопросы не так, как они сформулированы в этой книге, и не так, как вы себе представляете. Он может спросить: «Вам приходилось иметь дело с трудными клиентами?» Либо вопрос будет звучать иначе: «Расскажите о трудных клиентах, с которыми вам приходилось сталкиваться. Как вы разрешали ситуацию?» Либо даже так: «Что, по вашему мнению, главное, когда сталкиваешься с обозленными или хитроумными клиентами?» Все это разные варианты одного вопроса, и вы должны понять это и дать заранее подготовленный ответ.

Говорить о своих карьерных планах напрямую опасно.

Вопросы о вас

Интервьюер захочет узнать, что вы за человек, как вы подходите к работе, решаете проблемы, какой из вас менеджер и тому подобное. Эти вопросы построены так, чтобы выудить из вас такую информацию.

Расскажите о себе. Это не приглашение изложить историю своей жизни. Вы должны за пару минут объяснить, что вы за человек. Сосредоточьтесь на ваших положительных качествах и увяжите их с главными задачами, которые нужно решать на предлагаемой вам работе.

Например: «Я общительный человек – мне нравится работать с людьми и чувствовать себя частью команды. Мне нравится с головой уйти в работу над проектом и потом наблюдать за тем, как он развивается – от составления плана до завершающего этапа...» И так далее.

Что вы за человек? Это тот же самый вопрос.

Что вами движет? По обыкновению, ответ должен указывать на выгоду компании и увязывать ее с главными задачами новой должности. Поэтому не говорите: «Заработок». Ответьте примерно так: «Больше всего мне нравится вести проект от начала до конца» или «Для меня настоящий кайф – руководить командой, которая любит свое дело и умеет работать».

В чем ваши сильные стороны? Полный вперед! Это отличный вопрос – постройте его вокруг главных задач будущей работы, чтобы интервьюер понял, что вы идеально подходите на эту должность.

Расскажите, какой вы в качестве менеджера? Отвечая на такого рода вопросы, нет смысла лгать, поэтому будьте честны. Но позаботьтесь об уместности ответа. Не нужно разглашований на полчаса. Достаточно пары простых фраз: «Я предпочитаю не кнут, а пряник, и я всегда доступен для подчиненных» или «Я считаю, что руководитель должен быть твердым и люди это оценят, если быть всегда честным и справедливым». После этого полезно рассказать какую-нибудь байку о проблеме, которую вы разрешили твердо, но справедливо.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.