**Министерство финансов Российской федерации**

**Всероссийская государственная налоговая академия**

**Реферат**

**по «Этике деловых отношений»**

**на тему: «Собеседование при приёме на работу: первое впечатление, особенности собеседования, ваш имидж»**

**Выполнила студентка**

**1 курса очного отделения**

**Финансово-экономического факультета**

**группы НО-106**

**Ковалева Анна Игоревна**

**Преподаватель**

**Кораблева Елена Валентиновна**

**Москва 2010**

**План**

**Введение**.**………………………………………………………3**

**Основная часть**

**I. Подготовка к собеседованию………………………………………4**

**II. Как отвечать на вопросы на собеседовании……………………7**

**III.** **Создание первого впечатления…………………………………14**

**IV. Окончание собеседования………………………………………18**

**Заключение…………..………………………………………19**

**Список литературы и использованных источников……21**

**Введение**

Собеседование – это неизбежная часть процедуры устройства на работу, которая предполагает, прежде всего, выяснение информации о кандидате в ходе личного контакта. Если кандидата пригласили на собеседование, значит, им уже заинтересовались и теперь все зависит от него.

Многие из нас больше всего боятся именно собеседования при приеме на работу. И совершенно напрасно. Ведь собеседование — это наилучший способ продемонстрировать работодателю свои лучшие качества. Собеседование куда более гибкая форма проверки работника, чем, например, анкетирование или тестирование. Необходимо использовать эту гибкость с пользой для себя.

Для того чтобы получить престижную и высокооплачиваемую работу, которая позволит решить не только материальные проблемы, но и даст возможность реализовать свои профессиональные и творческие амбиции необходимо уметь правильно преподнести работодателю свою кандидатуру. Это включает в себя, помимо демонстрации профессиональных знаний, также способность убеждать руководство компании в том, что соискатель соответствует корпоративному духу организации и чётко понимаете цели, которые перед ним будут стоять. «Идеальный кандидат» на должность также должен обладать определенными психологическими качествами, такими как: энтузиазм, энергичность, ответственность, творческий подход к решению производственных задач и деловых ситуаций, способность к обучению и переобучению, позитивное отношение к работе, способность работать в коллективе и т.д.

Успех во многом зависит от соблюдения некоторых простых правил. О них мы и поговорим.

**I. Подготовка к собеседованию**

Даже если у человека, идущего на собеседование уже есть большой опыт поиска работы, необходимо помнить, что к каждому новому собеседованию необходимо заранее готовиться. Как правило, более ответственно относятся к собеседованию наиболее квалифицированные специалисты, вполне обоснованно претендующие на самую хорошую работу. Зачастую, с другой стороны, чем ниже планка специалиста, тем хуже он готов к собеседованию.

Для начала, соискателю надо подумать о том, что ценного он может предложить работодателю, какими качествами, навыками и т.д. обладает. Чаще всего результаты собеседования зависят не только от того на сколько кандидат в целом хорош или плох, а от того на сколько он соответствуете требованиям данной компании. Фокусируя свои сильные стороны, их необходимо оценивать с точки зрения полезности работодателю.

Чтобы такая оценка была более реалистичной, следует постараться собрать как можно больше информации о требованиях к кандидатам со стороны предприятия и его руководителя. Поэтому прежде чем идти на собеседование соискателю необходимо собрать как можно больше информации об организации, куда он идем на собеседование. Наиболее целесообразным представляется выяснение следующих моментов:

1. Какую продукцию или какие услуги предлагает организация.

2. Сколько лет существует организация.

3. Насколько изменились задачи организации со времени ее существования.

4. Каков юридический статус организации.

5. Какие есть у организации отличительные черты по сравнению с другими аналогичными организациями.

6. Где и кому реализуются продукция и услуги.

7. С кем взаимодействует организация.

8. Входит ли организация в какое-либо более крупное объединение.

9. Базируется ли организация внутри страны или имеет партнеров или отделения за рубежом.

10. Какие новые проекты разрабатываются в организации.

11. Какие новые перспективы существуют у организации и каковы перспективы отрасли, которой она принадлежит.

12. Какова структура управления.

13. Стабилен ли состав руководства, или оно часто меняется.

14. Какова численность сотрудников.

15. Каково отношение к служащим в данной организации.

16. Какова система и уровень оплаты труда.

17. Какими социальными услугами или льготами пользуются работники организации и др.

Основными источниками получения информации об организации являются:

– публикации в средствах массовой информации;

– радио и телепередачи;

– знакомые, которые работают или имеют близких знакомых, работающих в соответствующей организации;

– буклеты, проспекты, специальные издания об организации;

– информационные стенды, объявления и другая информация, вывешиваемая около или внутри организации.

Хорошо подобранная информация позволит, во–первых, оценить соответствие собственных данных требованиям предприятия, во–вторых, использовать полученную информацию для подготовки к ответам на вопросы и формулирования собственных вопросов к руководителю. Заранее трудно предугадать, о чём пойдёт речь при встрече с работодателем, поэтому, чем больше у сведений, тем легче будет ориентироваться при разговоре. Это также поможет не потратить впустую свое время и силы и снизит шансы попасть к мошенникам.

Немало важным является также подготовить информацию о себе. Необходимо подготовить все возможные документы: паспорт, трудовую книжку или её копию, копию диплома вместе с вкладышем, все свидетельства о повышении квалификации и о наличии дополнительных специальностях, рекомендательные письма, наградные документы (дипломы, грамоты, благодарности) – то есть все возможные документы, подтверждающие квалификацию, образование и дополнительные знания соискателя. Не помещает взять с собой ещё один экземпляр резюме, даже если оно уже было заранее выслано работодателю.

Все документы во время собеседования необходимо иметь под рукой, но не проявлять чрезмерной настойчивости и стремления сразу все продемонстрировать. Возможно, даже, на собеседовании ни один из выше перечисленных документов не будет потребован, но их наличии говорит серьёзном намерении получить вакантную должность и в целом характеризует кандидата как серьёзного и ответственного человека.

Позитивный настрой является важнейшей стороной формирования готовности к собеседованию. Если человек находиться в состоянии внутреннего равновесия, верит в свои силы и возможности, настроен на успех, то его шансы на самый благоприятный исход собеседования резко увеличиваются. Волнение же, напротив, сильно мешает, поэтому накануне собеседования нужно любыми способами постараться его задавить. Это крайне необходимо, чтобы сохранить силы и нервы, ведь постоянная тревога вносит в нашу жизнь различного рода ограничения, вызывает чувство подавленности, разрушает веру в себя. Страх ни в коем случае не должен стать угнетающим. Для того, чтобы избежать стрессовой ситуации перед собеседованием кандидат может воспользоваться следующими советами:

– накануне собеседования постараться хорошо выспаться;

– день собеседования начать с разговора о вещах, которые дают ему ощущение, что все идет хорошо (разговор за завтраком о неоправданных надеждах может задать негативный тон на весь день);

– можно заняться аутотренингом: внушать себе, что «я — лучший», использовать позитивные утверждения («сегодня будет хороший день, я буду удовлетворен результатами собеседования, я смогу выдержать предстоящие испытания»); постараться убедить себя, что он идет не на экзамен и не на пытку, а просто, чтобы познакомиться с потенциально приятными людьми, с которыми, возможно, будет вскоре вместе работать; попытаться представить, что это лишь игра, состязание в умении произвести впечатление между ним и партнером по общению;

– заранее удостовериться, что он знает, как проехать к зданию фирмы и где оставить машину;

– выйти из дома заблаговременно;

– знание, что хорошо подготовлен к предстоящей ситуации, успокаивает более всего.

**II. Как правильно отвечать на вопросы на собеседовании**

**Общие рекомендации по ответам на вопросы:**

1. О чем бы ни спрашивал работодатель, его цель всегда одна – получить ответы на три важных для него вопроса:

a. Справиться ли кандидат с данной работой.

b. Сможет ли вписаться в коллектив.

c. Захочет ли выполнять предлагаемую ему работу.

Поэтому нужно стараться строить свои ответы с упором на «могу», «впишусь» и «хочу». Стоит приводить больше фактов из собственной трудовой биографии в части «могу». Подчеркнуть свои лучшие качества в части «впишусь». Раскрыть свою мотивацию в части «хочу».

2. Важно, чтобы стратегия всех ответов соискателя была как можно более сконцентрирована на самой работе, которую он ищет, и на его возможностях справиться с нею, и тогда неважно, с какими вопросами ему придется столкнуться на собеседовании.

3. Отвечать надо максимально объективно и правдиво, даже если это выставляет соискателя в невыгодном свете (не нужно пытаться выглядеть как можно лучше, принося в жертву собственные принципы и убеждения). Стараться не приукрашивать чересчур своих достоинств (важно соблюсти меру) - умный руководитель предпочтёт честного работника хвастуну. Однако не стоит и слишком откровенничать.

4. Надо быть активным. Задавать вопросы самому, общаться с собеседником (прибегать к развернутым ответам, эмоционально подкрепленным) — не нужно вынуждать моделировать ситуацию допроса.

5. Следует избегать излишнего многословия, чересчур подробных ответов, стараться отвечать по существу. Не пытаться самооправдываться, не отвечать конкретно ни на один вопрос.

6. И все же никакие приготовления не спасут от неожиданного вопроса. Если происходит что-то непредвиденное, не стоит паниковать. Вместо этого, нужно сфокусироваться на своих профессиональных навыках. Если вопрос ставит кандидата в тупик, нет ничего плохого в том, чтобы он сказал «Я никогда не задумывался об этом» или «Я не знаю. Мне нужно подумать». Кто знает, возможно, искренность поможет получить ему работу.

**Наиболее типичные вопросы, предлагаемые кандидатам на собеседовании.**

Заранее определить все вопросы, которые могут быть заданы на собеседовании невозможно. Однако можно составить список из 15-20 вопросов, многие из которых, в той или иной форме, задаются практически на каждом собеседовании. Соискатель должен заранее подготовить, а лучше проговорить свои ответы. Можно провести пару тренировочных занятий с друзьями (они могут сыграть роль работодателей) или записать свои ответы на магнитофон, а затем прослушайте запись. Если кандидат будете готовы ответить даже на самые каверзные вопросы, то уровень его уверенности в ходе беседы существенно повыситься.

1. Расскажите немного о себе.

Этот вопрос может быть задан для того, чтобы оценить личностные качеств кандидата, его подготовленность, коммуникативные навыки и способность думать на ходу. Это прекрасный шанс для кандидата представить себя в лучшем свете. Самое главное - упомянуть свою квалификацию, практический опыт, свои знания и навыки, которые могут быть полезны работодателю, а также свое отношение к работе и заинтересованность. Нужно сокращать формально-биографическую информацию и не стоит увлекаться деталями.

2. Почему Вы хотите работать именно у нас?

Ответ должен быть не однозначным: «У Вас много платят». Нужно продемонстрировать свои знания о компании и подчеркнуть свое соответствие данной позиции. Кандидат должен привести серьезные доводы: желание применить свою квалификацию, и опыт работы там, где они могут дать наибольшую отдачу, возможности роста, привлекательность работы в сильной команде и прочее. Например: «Мне кажется, что именно здесь я смогу реализовать свои профессиональные возможности. К тому же, здесь я смогу приобрести новый опыт по сравнению с предыдущим местом. А также, зарплата в Вашей фирме, при определенном усердии, может быть выше».

3. Почему нам стоит вас нанимать?

Это шанс прямо рассказать о себе, концентрируясь на имеющихся в наличии умениях, необходимых для данной позиции. Можно приведите пример своих творческих способностей, управленческих навыков, организаторского мастерства. Например: «Я хороший продавец, хорошо работаю в команде и очень хочу работать на новых рынках, которые Вы развиваете в этом регионе». Кандидату нужно продумать несколько примеров, доказывающих, что он обладает ключевыми знаниями и способностями, описанными в объявлении о работе и являющимися основными для этой позиции.

4. Что Вы думаете, эта должность предусматривает?

Этот вопрос задается, чтобы выяснить, глубоко ли соискатель думал об этой должности, сделал какие-то исследования, относящиеся к компании, и может ли суммировать эту информацию четко.

5. Что Вы знаете о нашей компании?

Нужно продемонстрировать свой интерес к данной работе, своё понимание/представление об организации и отрасли, к которой она относится. Кандидат может рассказать о своих исследованиях, о ключевых интересах компании, ее размерах, основных клиентах, текущем состоянии, упоминая, какими источниками информации он воспользовался.

6. Каковы ваши сильные стороны?

Нужно подчеркивать в первую очередь те качества, которые полезны для данной работы (ответственность, работоспособность и т.п.). Кандидату необходимо подготовить конкретные примеры, когда демонстрировались его сильные стороны на прошлых работах.

7. Какие ваши слабые стороны?

Ни в коем случае нельзя отвечать прямолинейно на этот вопрос. Важно, характеризуя себя с худшей стороны, все же не назвать никаких отрицательных качеств, особенно которые могут сказаться на качестве работы. Соискателю следует подумать, что было в его работе такого, что может быть воспринято как слабость, но не воспринимается негативом. Например: «я слишком много внимания уделяю деталям» или «я слишком увлекаюсь проектами, в которых задействован», «я слишком тщательно могу вникать в нюансы дела, даже если в этом нет необходимости», «я - сова, поэтому поздно иногда ложусь спать, но на эффективности работы это не сказывается» и т.д.

8. Почему Вы ушли с предыдущей работы?

Следует отвечать позитивно. Не нужно говорить о конфликтах, даже если они были. Негативные высказывания о прошлых работодателях, компаниях, коллегах или работе недопустимы (работодатель, слушая это, поймёт, что соискатель будете говорить о нём через какое-то время). Лучше всего сказать, что соискатель ищет: возможность узнать что-то новое, большее разнообразие в работе возможность карьерного роста, повышенную ответственность, шанс работать в организации, известной своим творческим подходом, опыт руководящей работы, работу с передовыми технологиями.

9. Почему вы решили переменить место работы?

Такой вопрос задают часто тому, кто на момент собеседования работает. Соискателю можно говорить о том, что в организации исчерпаны реальные возможности для его профессионального и должностного роста, а он не хотел бы останавливаться на достигнутом.

10. Почему Вы сменили так много работ?

Если кандидат сменил много работ в различных компаниях на различных позициях в течение короткого периода, то он может попытаться описать это позитивно: что он осваивали новые навыки, пробуя различные карьерные пути и др. Следует обратиться к прошлому опыту, который ценен для данной позиции.

11. Что Вам больше всего нравится/лось делать на текущей/прошлой работе?

Подвох вопроса в том, что в ответе нужно выделить моменты, которые могут относиться к новому месту работы и показать, что кандидат хотел бы расширить свой опыт в этих областях деятельности.

12. Получали ли вы другие предложения работы?

Если соискатель получал их, то ему лучше прямо сказать об этом. То, что кто-то еще готов нанять кандидата, только повысит его шансы. Разумеется, следует добавить, что данная работа его интересует больше.

13. Проходили ли вы собеседование в других местах?

Как правило, можно честно говорить «да», но не стоит торопиться говорить, где именно.

14. Как вы представляете свое положение через три (пять) лет?

Этот вопрос помогает оценить амбиции соискателя и его планы развития карьеры. Кандидату необходимо показать, что он серьезно настроен на дальнейший карьерный рост и развитие именно в этой сфере деятельности. Лучше отвечать обтекаемо: «Я хотел бы работать в той же организации, но на более ответственной работе».

17. Не помешает ли ваша личная жизнь данной работе, связанной с разъездами и ненормированным рабочим днем?

Этот вопрос чаще задают женщинам. На такой вопрос нужно отвечать твердым: «Нет не помешает».

18. Можете ли Вы работать под давлением?

Отвечая положительно, претенденту нужно приведите пример его работы под давлением и описать, как он справился с трудностями, принял вызов.

19. Расскажите, как Вы поступаете, когда что-то идет не по плану? Расскажите, как Вы ведете себя в конфликтных ситуациях на работе? Вы когда-либо имели дело с ограничением сроков выполнения сразу нескольких заданий? Как Вы расставляли приоритеты?

Эти вопросы разработаны для оценки поведения соискателя в режиме нехватки времени. Нужно рассказать о подобных событиях на своих прошлых рабочих местах, и всегда стараться произвести положительное впечатление своим ответом (например, « я почерпнул много полезного из такого опыта»).

20. Какие изменения вы произвели бы, если бы пришли на эту работу?

Вопрос чаще задается претендентам на места менеджеров и административных работников. Следует показать свое знакомство с подобными ситуациями и умение проявлять инициативу, но нужно не переусердствовать, проявив готовность камня на камне не оставить. Также соискателю следует остерегаться предлагать изменения, если у него не было возможности обстоятельно ознакомиться с состоянием дел.

21. Какую заработную плату вы получали на прежней работе?

Отказ от ответа воспринимается негативно (соискатель рискуете создать впечатление человека не столько осторожного, сколько настороженного, закрытого и даже плохо управляемого). Лучше назвать цифру (какую-то конкретную цифру или диапазон «от и до»), несколько превышающую реальную, но не астрономическую (у кандидата могут поинтересоваться, почему же он оставляет такое «прибыльное» место работы). Например: «Моя зарплата, с учетом процентов (гонорара, вознаграждения, премий), составляет около ….». Если кандидат был обеспечен еще и медицинской страховкой, то об этом тоже следует упомянуть.

**Каверзные вопросы.**

1. Кандидату не стоит теряться, если ему будут задавать какие-либо провокационные вопросы, например: «Вы уверены, что сможете справиться с этой работой?». Совсем не обязательно, что таким образом ему хотят отказать в работе или показать его некомпетентность. Возможно, просто хотят посмотреть, как он справляетесь с неожиданными для себя ситуациями.

2. Если кандидата спрашивают о том, с чем ему не удавалось справиться в прошлом, или о какой-то особо неприятном эпизоде его биографии (увольнение, судимость, неудачи в учебе), он должен быть готов показать, какой урок он из всего этого извлёк. Рассказать, что этот урок ему пошел в прок, что он научился преодолевать преграды на своем пути и собственные недостатки, что сегодня он чувствует себя готовым к более сложной работе.

3. Если у соискателя был опыт конфликтных ситуаций с работодателем (недостаточность или чрезмерность расходов, сексуальные домогательства или трудности в общении с коллегами),он должен приготовиться к тому, что его спросят о нем в собеседованиях при приеме на работу. Ему не нужно вдаваться в детали, он должен пояснить, что это был уникальный случай, связанный с особыми обстоятельствами и подчеркнуть то позитивное, что было в предыдущей работе: опыт, навыки, профессиональные связи и т.д. Лучше всего отвечать честно, уверенно, избегая критики прежних работодателей и выражения недовольства. Например: «Меня попросили оставить ту компанию. Основанием для чего официально была неудовлетворенность моей работой. Однако я не согласен с такой оценкой и полагаю, что увольнение было основано на личной неприязни, а не на недостаточной профессиональной квалификации. Если Вы свяжитесь с моими рекомендодателями из других компаний, то поймете, что у меня подобных проблем раньше никогда не было, и я уверен, что они не возникнут снова», или: «К сожалению, в прошлом году у меня были некоторые личные трудности, с которыми я должен был справиться. Передо мной стоял выбор: сосредоточиться на этих проблемах или на моей работе, и я выбрал первое. Из-за этого действительно моя работа пострадала. Сейчас я снова готов полностью посвятить себя работе и уверен, что соответствую всем Вашим требованиям». В случаи сексуальных преследований или личных столкновений: «Я решила уйти из-за некоторых личных проблем на рабочем месте, которые я бы предпочла не обсуждать», или «По причине сохранение конфиденциальности, я предпочел бы не обсуждать это».

4. Вопросы, касающиеся конфиденциальной информации о предыдущей работе, могут быть проверкой благоразумия и профессионализма соискателя. Подробные рассуждения о коммерческих делах прежних работодателей не приведут ни к чему хорошему, даже если это интересно интервьюеру. Он может с удовольствием послушать, но сделает вывод, что соискатель не умеет хранить коммерческую тайну, и деловая этика ему не знакома. Соискателю лучше всего ответить, что он предпочел бы не разглашать коммерческую информацию (например, показатели продаж, планы развития, проблемы компании и т.д.). Потенциальный работодатель оценит претендента, скорее всего, как человека, умеющего хранить коммерческую тайну.

5. Возможно, что во время собеседования могут задать вопрос, касающийся семейной жизни соискателя, о его родителях, супругах, детях. Кандидату не стоит смущаться в таких случаях, просто работодателя интересуют не только его профессиональные качества, ему ещё необходимо составить о соискателе впечатление как о человеке в целом. Если же вопрос явно бестактен, то, скорее всего, соискателя хотят спровоцировать. Не стоит грубить в ответ, необходимо сохранять тактичность и вежливость. Чтобы уйти от нежелательной темы кандидату можно сказать, что он предпочитаете не касаться этой темы, но, ни в коем случае не следует говорить «Вас это не касается».

6. Иногда кандидат может столкнуться с неожиданными и внешне безобидными вопросами, например: «Что Вы делали вчера вечером?». Ему нужно подумать о том, как выгодно для себя он можете ответить на этот вопрос. Однако проблема состоит ещё и в том, как на самом деле он проводит своё время и какой стиль жизни повысит его шансы получить работу.

7. Некоторые работодатели не спрашивают в лоб, например: «Почему Вы ушли с Вашей предыдущей работы?», а предпочтут обходной маневр: «Что должно измениться на Вашем прежнем рабочем месте, чтобы Вы согласились туда вернуться?». Такой вопрос позволяет выяснить истинные, а не декларируемые причины ухода соискателя с предыдущей должности. Он должен подготовиться и к подобным ловушкам.

8. Если кандидату задан вопрос, который он считаете не корректным и/или не относящимся к делу, ему нужно вежливо попросить разъяснить, какое отношение этот вопрос имеет к рассматриваемой позиции. Например: «Я не совсем понимаю, как этот вопрос относится к моим возможностям исполнять обсуждаемую работу. Не могли бы Вы пояснить мне, почему вас это интересует, и я попробую дать соответствующую информацию».

**Переговоры о зарплате**

Работодатель может задать вопрос о зарплате в той или иной форме на любой стадии собеседования. В начале беседы кандидату лучше попытаться уклониться от ответа сказав, что он не считаете нужным обсуждать зарплату в первую очередь. Например: «вопрос оплаты, безусловно, важен, но прежде мне бы хотелось уточнить ряд деталей по конкретным задачам, содержанию и объему работы». Подчеркивая свой интерес к потенциальной работе и нацеленность на конкретные результаты, соискатель уходит от ответа об ожидаемой оплате и в то же время укрепляете свой имидж «человека дела».

Соискателю о зарплате следует спрашивать лишь тогда, когда получено предложение работы (явно или косвенно). Или, по крайней мере, в конце разговора. Проявление такого интереса до того, как ему сделают конкретное предложение, не прибавляет соискателю авторитета в глазах интервьюера.

Если же соискатель почувствует, что всерьез заинтересовал собой работодателя и он готов перейти к обсуждению условий работы, нужно отбросить ложную скромность и смело приступать к переговорам о зарплате и других возможных компенсациях. Если кандидат продемонстрирует безразличие к вопросам оплаты, это может сработать против него: работодатель решит, что ему просто некуда деваться, раз он готов работать, не обсуждая условий оплаты.

Очень часто работодатель не говорит, сколько он готов платить, а просит кандидата назвать сумму, на которую он рассчитываете. Поэтому на момент поиска работы кандидат должен четко понимать свою рыночную стоимость, т.е. иметь ответ на вопрос: «На какую заработную плату я могу рассчитывать?». Для этого необходимо заранее проанализировать рынок труда:

1. Проанализировать информацию, которую публикуют работодатели, получить информацию, хотя бы приблизительно, об уровне зарплат в данной фирме и о зарплатах специалистов такой квалификации в других компаниях

2. Получить информацию, хотя бы приблизительно, о зарплатах специалистов такой квалификации в других компаниях

3. Обратить внимание на своих коллег, которые публикуют свои мини-резюме в газете. Просмотрев 50-60 объявлений, соискатель сможет соотнести уровень квалификации специалиста и желаемый уровень оплаты труда.

Кандидат заранее должен определить границу, ниже которой не намерен опускаться ни при каких условиях, но без крайней необходимости называть эту цифру нельзя (если он, например, скажет: «Я согласен на зарплату не ниже …», то работодатель это, наверняка, воспримет как его готовность получать именно столько). Лучше назвать ранее заготовленную цифру, с его точки зрения, привлекательную на данный момент. Не стоит занижать называемую сумму, может отметить свою готовность отдельно обсудить этот вопрос после подробного ознакомления с содержанием и условиями работы. Например можно сказать: «Я бы считал хорошей оплатой. Но это нужно обсуждать отдельно, когда вы будете готовы сделать мне предложение».

Аргументируя названный размер зарплаты, кандидат может, к примеру, сослаться на нынешний уровень своей зарплаты. А может ответить и так: «Думаю, что мои квалификация и опыт стоят того».

При устройстве на работу может возникнуть ситуация, когда соискателю полезно будет прямо заявить: «Эта работа мне действительно интересна, и, думаю, я мог бы отлично с ней справиться. Какие условия вы готовы мне предложить?» После этого желательно мягко, но настойчиво, добиться того, чтобы работодатель назвал цифру первым. Тогда он можете переходить к деталям и делать встречные предложения (более выгодную позицию занимает тот, кто вынудит другую сторону первой сделать предложение).

**Вопросы соискателя в ходе собеседования**

Любое собеседование — это всегда диалог. Не стоит бояться задавать вопросы своему потенциальному работодателю. Если кандидат только кивает головой, выражая свое молчаливое понимание и согласие, скорее всего, его сочтут незаинтересованным в работе, или же человеком, который на все согласен, лишь бы взяли хоть куда-нибудь. Таких работников руководители не очень-то жалуют, предпочитая людей, которые ценят себя.

Иногда интервьюеры сами предлагают кандидатам задавать вопросы: «Что бы Вы хотели узнать еще?». Если этого не произошло, лучше всего задавать свои вопросы перед непосредственным окончанием интервью, приблизительно так: «Прежде чем закончить нашу беседу, могу ли я задать несколько важных для меня вопросов по поводу предлагаемой работы? Я так же хотел бы более подробно рассказать о предыдущем опыте...». Кандидат никогда не должен говорить, что у него нет вопросов, даже если все что он хотел узнать, было сказано по ходу собеседования, все равно всегда найдется о чем спросить — при трудоустройстве нет мелочей, и лучше предусмотреть как можно больше.

Правильно сформулированные вопросы свидетельствуют о компетентности соискателя, демонстрируют его аналитические способности и заинтересованность в получении рабочего места. Это подчеркнет также, что у кандидата не настолько безвыходное положение, чтобы хвататься за работу, не уточнив всех подробностей. К тому же соискателю действительно нужно побольше узнать о характере предстоящей работы, если он хочет ее получить, вдруг какое-то, незначительное на первый взгляд условие, ему вообще не подойдет.

Готовясь к собеседованию, следует обязательно продумать все возможные вопросы со своей стороны. Эти вопросы должны говорить в пользу его найма, также все вопросы должны быть уместны.

Примерный перечень вопросов, которые соискатель можете задать на собеседовании:

- Как будет примерно выглядеть мой рабочий день?

- Есть ли возможность самостоятельно планировать свое рабочее время?

- Кому я непосредственно буду подчиняться? Могу ли я с ним встретиться? Будет ли данное лицо давать оценку моей работе?

- Будет ли кто-то в подчинении у меня? Можно ли мне с ними встретиться?

- Это новая вакансия или старое рабочее место? Если старое, то почему это место оставил прежний работник?

- Насколько важна эта работа для фирмы?

- В чем заключается главная проблема этой работы?

- Какие имеются возможности для служебного роста и совершенствования профессионального уровня?

- Как относятся в фирме к проявлениям личной инициативы?

- Определены ли рамки ответственности?

- Есть ли в фирме какие-то льготы (оплата бензина, предоставление кредитов, оплата медицинского страхования).

- Что влияет на рост заработной платы? Кто принимает решение о ее повышении?

- Доплачивают ли за сверхурочную работу?

Однако не стоит сразу спрашивать о размере заработной платы. Если кандидат заинтересует работодателя, он сам захочет обсудить с ним вопрос оплаты. В центре вопросов и ответов соискателя должно быть то, что он можете сделать для фирмы, а не то, сколько ему будут платить.

Можно также попросить более детально разъяснить общую информацию о компании (цели, время существования, перспективы развития), или обобщить свою понимание о компании, запросив подтверждения.

Естественно, не нужно стремиться на собеседовании все эти вопросы задать любой ценой, перебивая интервьюера на полуслове: «Вы закончили? А то я тоже хочу кое-что спросить...». Не стоит задавать более трех разнонаправленных вопросов (если только не вынуждает к этому сложившаяся ситуация), лучше всего ограничиться наиболее важными из них.

Нужно внимательно выслушать ответы собеседника, а затем обязательно упомянуть о чем-нибудь из своего профессионального или жизненного опыта, что имеет к этому непосредственное отношение. Соискатель должен поблагодарить собеседника за предоставленную информацию.

**III.** **Создание благоприятного первого впечатления**

Большинство собеседований длится примерно пятнадцать-двадцать минут, но решающими являются первые несколько минут. Мнение о претенденте, сложившееся у того, кто проводит собеседование в течение первых шести минут, почти всегда предвосхищает конечный результат. Создав первое приятное впечатление у потенциального работодателя, шансы человека получить заветную вакансию значительно возрастают. Иначе, даже не смотря на все другие достоинства, у руководства компании может пропасть всякий интерес продолжать рассматривать данную кандидатуру.

Первое впечатление складывается до того, как проводящий собеседование хотя бы заглянет в заполненную соискателем анкету. В 70 % случаях «экзаменатор» составляет свое мнение еще до того, как соискателю удается произнести хоть одно слово. Очень большое, практически определяющие значение имеют мимика, жесты, интонации, внешний вид (имидж), умение вести беседу

**Имидж.**

Собираясь на собеседование нужно тщательно продумать свой имидж. Одежда человека является важной характеристикой его имиджа. Поэтому выбирая одежду, следует руководствоваться тремя общими правилами, она должна:

– работать на создание благоприятного первого впечатления;

– усиливать ваш внутренний комфорт и уверенность;

– максимально соответствовать корпоративному стилю, принятому в этой организации (необходимо тщательно исследовать этот аспект, готовясь к собеседованию);

Если говорить об одежде более конкретно, то можно воспользоваться следующими рекомендациями:

1. Классическая одежда обычно лучший вариант и для мужчин, и для женщин. Это означает строгий костюм с рубашкой и галстуком для мужчин, и костюм или платье в консервативном стиле и сдержанном цвете для женщин;

2. Если деловой костюм чужд имиджу претендента на должность, то другим возможным вариантом является одеться просто, опрятно и со вкусом (хотя лучше вариантом является всё же деловой костюм).

3. Выбор необходимо соотнести не только с направлением деятельности компании, но и с желаемой должностью, на которую претендует человек.

4. Необходимо убедиться, что одежда чиста и опрятна. Так же она должны быть тщательно отутюжена.

5. Особое внимание следует уделить обуви. Ботинки должны быть идеально начищены. Вопреки распространенным стереотипам, именно по обуви (а не по одежде), интервьюеры делают далеко идущие выводы и предположения относительно кандидата.

6. В любом случае не стоит надевать свитер и джинсы. Также лучше избегать слишком модных направлений или вычурных аксессуаров.

7. Если материальное положение не позволяет выглядеть так, как хотелось бы, не стоит огорчаться. Основную ставку нужно сделать на скромность и опрятность. Это приветствуется абсолютным большинством работодателей. Многие кандидаты полагают, что дорогая и стильная одежда придаст им на собеседовании дополнительный «вес» и внушительность. Это не совсем так. Значение имеет не стоимость одежды, а ее соответствие принятым в организации стандартам.

К другим правилам внешнего вида можно отнести:

1. Волосы должны быть чистыми и опрятными, мужчины должны быть чисто выбритыми или с аккуратно уложенной ухоженной бородой / усами.

2. Для женщин косметика - важная часть их имиджа, внешнего вида. Как и с одеждой, важно отметить, что разные люди интерпретируют ее по-разному. Поэтому классический и сдержанный дневной макияж подойдет лучше всего. Ногти должны быть опрятными, чистыми и средней длины, а лак для ногтей должен быть аккуратно нанесенным и с тщательно подобранным цветом.

3. Умеренное использование духов и одеколона. Не стоит шокировать собеседника сильными и резкими запахами. Возможно, лучше всего вообще воздержаться от использования парфюмерии, так как вкусы у людей очень разные и вероятность не совпадения весьма велика. Однако это не означает, что надо забыть о чистоте тела, запах пота ещё никому не помогал устроиться на работу.

4. Драгоценности и аксессуары, такие как часы и сережки, должны быть в классическом стиле, сдержанными. Украшения на лице («гвоздик» в носу, кольцо в брови) на время делового разговора должны быть сняты. В цивилизованном бизнесе давно действует следующее правило: из украшений рекомендуется только обручальное кольцо.

5. Женщинам следует убедиться, что сумка выполнена в деловом стиле, а резюме в ней не помнется. Лучше взять с собой на собеседование. Все необходимые для собеседования документы (копия резюме, любые справки, ссылки и объявление с описанием вакансии) лучше аккуратно положить в прозрачную папку или файл, чтобы они были защищены и легко доступны для чтения.

6. Отдельные детали во внешнем облике человека могут значительно воздействовать на формирование первого впечатления. Так человек, носящий очки, окружающим представляется более интеллигентным, трудолюбивым, надежным и в то же время в меньшей степени наделенным чувством юмора, чем он же, но без очков. Положительное воздействие очков широко используется в деловом мире, где многие деловые люди носят очки без диоптрий (и без затемнения) только для того, чтобы произвести лучшее впечатление.

**Невербальный язык общения.**

Общение не исчерпывается устными сообщениями. В этом процессе важную роль играют эмоции, манеры партнеров, жесты. Исследования показывают, что в процессе взаимодействия людей от 60 до 80% информации передается за счет невербальных (неречевых) средств общения и только 20 — 40% с помощью вербальных (речевых).

На формирование впечатления о человеке влияет ряд положительных и отрицательных жестов.

Правильные жесты:

1. Сидеть (стоять) свободно, удобно расположив руки, немного подавшись вперед, с выражением настоящего интереса. Правильная осанка: легкая, пружинистая и всегда прямая (голова при этом слегка приподнята, плечи расправлены).

2. Во время разговора спокойно и уверенно смотреть на говорящего (взгляд должен встречаться с глазами партнера около 60 — 70% от всего времени разговора).

3. Фиксировать на бумаге ключевые моменты беседы.

4. «Открытая поза»: руки на столе, ладони вытянуты вперед - и «открытые жесты»: держать руки открытыми и не напряженны, показывать ладони - это один из способов продемонстрировать свою искренность и доброжелательность.

5. Улыбаться и шутить, чтобы снизить напряжение.

6. Если интервьюер протянул руку, спокойно ответить на его рукопожатие твердой рукой. Сопровождающееся широкой улыбкой рукопожатие, чуть более продолжительное, чем обычно, — проявление дружеского расположения.

7. Реагировать на слова собеседника в зависимости от общего настроения беседы (не переусердствовать как с улыбками, так и с серьезностью).

8. Делать жесты более четкими и принимать более выразительные позы, чем обычно, чтобы отстоять свое мнение.

9. Можете сделать собеседника более восприимчивым и достичь взаимопонимания, используя присущий ему язык жестов (синхронное поведение или «позиционное эхо»). Можно, например, так же сложить руки, поставите ноги (то есть принять ту же позу). Однако преднамеренное отражение жестов поможет лишь в том случае, когда сопровождается положительными и конструктивными сигналами.

10. Не пытаться загладить «инцидент», если в ходе собеседования с работодателем кандидат совершил что-то, приводящее его в смущение и смятение, в случае если происшествие действительно пустяковое (это только привлечете ненужное внимание к происшествию).

11. Если предоставят возможность выбрать, лучше сесть рядом с собеседником, а не против него через стол (люди, сидящие бок о бок, охотнее сотрудничают, чем находясь лицом к лицу).

12. Вполне естественно чувствовать некоторое напряжение, и надо дать ему проявиться (люди, не выказывающие никаких признаков волнения во время важного собеседования, могут восприниматься, как слишком самоуверенные и не сосредоточенные).

Неправильные жесты:

1. Сидеть, развалившись на стуле, слишком сильно наклоняться вперед или, напротив, откидываться на спинку кресла (это выглядит высокомерно, особенно если пристально смотреть в это время на собеседника). Плохая осанка производит впечатление расхлябанности, несобранности и неуверенности. Неправильной является и чересчур одеревенелая осанка.

2. Смотреть в глаза слишком долго (это настораживает). Смотреть не на говорящего, а разглядывать потолок или вывески за окном (собеседник, который встречается взглядом с глазами партнера менее 1/3 от времени общения, редко пользуется доверием). Избегать встречаться с собеседником взглядом или слишком часто отводить взгляд и отворачиваться («постреливание» глазами по сторонам воспринимается как признак хитрости и ненадежности - можно показаться не внушающим доверия человеком с бегающими глазами ).

3. Чертить бессмысленные линии на бумаге.

4. Скрещивать руки на груди, закладывать ногу за ногу, судорожно сжимать колени (защитная поза).

5. Сидеть с безучастным видом, не проявляя интерес и энтузиазм, хмуриться, ворчать или скептично ухмыляться.

6. Слишком короткое рукопожатие с очень сухой ладонью свидетельствует о безразличии. Слишком влажная или трясущаяся ладонь указывает на нервозность, сильное волнение. Чрезмерное задерживание руки партнера в своей воспринимается как назойливость.

7. Суетиться, ерзать на стуле, вертеть в руках карандаш, ручку или другие мелкие предметы (все эти жесты выдают нервозность).

7. Использовать закрытые, угрожающие жесты и позы, например, махать указательным пальцем, чтобы отстоять свое мнение.

9.Иногда синхронное поведение может привести к результату, прямо противоположному ожидаемому. Например, если работодатель откинулся на спинку стула, и всем своим видом показывает, кто тут главный, копировать его поведение все равно что щелкать его по носу. И, конечно, не стоит воспроизводить позы и движения собеседника подчеркнуто преувеличенно (это будет выглядеть как обезьянничество).

10. Залиться краской, бормотать извинения или пытаться объясниться, начать волноваться, смотреть в пол, покрываться испариной, если в ходе собеседования с работодателем кандидат совершил что-то, приводящее его в смущение и смятение (это производит впечатление человека неискреннего и не заслуживающего доверия).

Успех во многом зависит от того, насколько кандидат будете уверен в себе, от заинтересованности и компетенции. Если он всем этим обладаете, не только слова, но и язык тела будут об этом свидетельствовать.

**Еще нисколько важных советов для создания благоприятного впечатления:**

1. Работодатель не единственный человек, на которого кандидату надо произвести впечатление. Получив работу, он станет частью этого коллектива. Необходимо быть вежливым и учтивым с каждым человеком, которого он встретит до и после своего собеседования в офисе компании, но при этом поведение должно быть естественным, а не наигранным.

2. По прибытию на место проведения собеседования, соискателю нужно четко представиться и объяснить, с кем он должен встретиться. Также нужно поинтересоваться, как зовут интервьюера, обязательно запомнить его имя и обращаться к нему, не заглядывая в визитку. Никогда не стоит упускать возможности лишний раз назвать человека по имени.

3. Не опаздывать или приезжать слишком рано приезд. Соискателю необходимо заранее спланировать маршрут, и выйти заблаговременно. Если обстоятельства складываются против (попал в пробку), то необходимо позвонить работодателю и предупредить о своём задерживании.

4. Отключить мобильный телефон на время встречи. Если этого не позволяют обстоятельства, заранее предупредить об этом кадрового специалиста.

5. Держаться уверенно. Быть спокойным и вежливым, отвечая на вопросы, не выказывать раздражения по поводу разумных задержек.

6. Нужно стараться говорить правильно и грамотно. Не правильная речь (слабый голос, плохая дикция, ошибки в произношении, слишком быстрая речь с энергичной жестикуляцией) испортят впечатление от кандидата. Соискатель должен говорить спокойно и уверенно — как опытный специалист, знающий себе цену.

7. Кандидат нужно не торопиться, а продумывать то, что он собирается говорить, вместо того, чтобы непонятно и не по существу объясняться. Соискатель должен постараться не использовать жаргонные выражения и слова паразиты, такие как «ну», «короче» или «типа», избегать использования американизмов типа «вау», «о`кей», «йес», «ноу проблем» и т.д.

8. Нерешительного человека можно узнать по его неуверенным высказываниям, изобилующими эвфемизмами, «смягчающими» речь: «достичь определенных успехов» вместо «стал лидером», «не очень рад» вместо «разозлился» и т.д. Создают впечатление неуверенности и т.н. квалификаторы — «как бы», «всего лишь», «немного», «судя по всему». О говорящем так кандидате создается впечатление как о слабом человеке, непригодном для серьезной и ответственной работы. Понижают впечатление также самоуничижительные высказывания типа «я не оратор», «я еще малоопытный специалист», «я — человек новый».

9. Использование совершенных глаголов (например, выполнил, разработал, увеличил, инициировал, создал, сделал и т.п.) позволяет кандидату создавать иллюзию конкретных успехов при выполнении какой-либо работы. Глаголы несовершенного вида (например, работал, отвечал, участвовал и т.п.) являются более неопределенными по отношению к результату деятельности и дают представление скорее о выполняемых функциях.

10. Соискателю следует добросовестно заполнять все анкеты и формуляры, которые предложат, ни в коем случае не пропускать какие-либо вопросы, делая вид, что либо не понял их, либо не заметил, либо не знает как ответить (именно от анкеты во многом зависит первое впечатление). Писать надо аккуратно и разборчиво, не лениться потратить время на описание подробностей.

11. Внимательно выслушивать вопросы, не перебивая и не подбадривая собеседника после каждого вопроса фразами типа «Очень хороший вопрос», или вопросами типа: «А как бы вы на него ответили?»

12. Избегать излишней неофициальности (разговор о личных делах, клятвах) и чрезмерного дружелюбия. Даже если интервьюер говорит в смягченном и дружественном стиле, он все еще оценивает кандидата как потенциального работника и представителя компании.

13. Держаться с достоинством, стараться не произвести впечатление неудачника или бедствующего человека (не рассказывать о своих проблемах и болезнях), не демонстрировать покорность судьбе. Однако следует воздержаться и от вызывающей манеры поведения: не проявлять авторитарность, не пытаться показать превосходство, оказать давление на того, кто проводит собеседование, не демонстрировать «манеры всезнайки», завышенное самомнение и высокомерие, не выдвигать заранее завышенные требования.

14. Если кандидату предложили пройти тестирование для выявления качеств, необходимых на данном месте работы, ему необходимо более или менее искренне отвечать на все вопросы (многие психологические тесты выявляют уровень искренности соискателя).

15. Завершая собеседование, еще раз коротко изложить доводы в пользу своей кандидатуры и поблагодарите проводившего интервью за оказанное внимание.

16. Соискатель должен обязательно уточнить, как он может узнать о результате собеседования, постараться обговорить право позвонить самому. В этом случае, если ожидание звонка от работодателя затянется, он сможет позвонить сам - возможно, соискатель получит отказ (убедившись в этом, он сможете сосредоточить свои поисковые усилия на других объектах), а возможно, его звонок позволит руководителю фирмы решить проблему выбора из множества кандидатов в его пользу.

**Заключение**

Неудача часто подрывает положительное представление человека о самом себе. Он попадает под власть стресса. Если соискателю все же отказали, ему не стоит отчаиваться, потому что:

- работодатели — тоже люди и, как все нормальные люди, могут ошибаться;

- собеседование, пусть и неудачное, — это монетка в копилку опыта;

- этот упущенный шанс не был единственным, всегда есть много вариантов достижения поиска желаемой работы.

Не стоит относиться слишком серьезно к возможным неудачам. Они неизбежны. Их нужно воспринимать как данность. Среднестатистическое соотношение неудачных и удачных собеседований составляет 20 к 1 (под удачным понимается такое собеседование, после которого предложат работу). К этому нужно относиться абсолютно нормально. Соискателю нужно подготовить себя к тому, что из 20 посещенных им интервью будет только одно удачное. И чем быстрее он наберет 20 отказов, тем скорее доберется до своего успеха.

Часто соискателям отказывают по следующим причинам:

- излишняя нервозность, замкнутость, нерешительность;

- отказ от сверхурочной работы;

- нежелание учиться, повышать свою квалификацию;

- излишняя медлительность, заторможенность;

- неудачная семейная жизнь;

- отсутствие плана карьеры, твердых целей и задач, согласие на любую работу;

- отсутствие чувства юмора;

- низкая квалификация;

- отсутствие интереса к компании или отрасли;

- цинизм, низкий моральный уровень;

- нетерпимость к инакомыслию;

- узость интересов;

- неспособность воспринимать критику.

- недостаток такта, незнание этикета, некультурное поведение во время разговора (жевание, курение, похмельный синдром).

- высокий уровень притязаний по должности и зарплате.

- подчеркивание личных связей с влиятельными людьми.

**Список литературы и использованных источников**

1. Шейнов В. П. Скрытое управление человеком (психологическая манипуляция). - М.: ООО «Издательство АСТ», Мн.: Харвест, 2001.

2. Власов Валерий Собеседование: ваш язык жестов// Работа & Зарплата (статья взята на интернет-сайте, <http://www.follow.ru/article/225> - адрес статьи в интернете).

3. Собеседование при приеме на работу// Государственная службы занятости. Агентство труда и занятости Красноярского края (адрес статьи в интернете - http://www.rabota-enisey.ru/project/psy/technology/interview).

4. Как пройти собеседование?// Образовательный центр «ЭЛАР» (адрес статьи в интернете - http://www.erm.ru/resume/how\_to.php).

5. Арсланьян Валерия Петровна Как успешно пройти собеседование при приеме на работу?// Информационно новостной сервер «Сергеев Посад» (адрес статьи в интернете - <http://www.zagorsk.ru/psiho/psiho_avp_01.php->).

6. Тестирование при приеме на работу// Кадровое агентство «Агира» (адрес статьи в интернете - <http://www.agira.ru/sovet.php?serv=5>).

7. Собеседование при приеме на роботу// Международный кадровый центр «ФАВОРИТ» (http://www.favjob.ru/index.php?page=aticle1&id=8 - адрес статьи в интернете).

8. Подготовка к собеседованию. Основы самопрезентации// «ПСИ-ФАКТОР» (адрес статьи в интернете - http://psyfactor.org/prezent.htm).