

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ГОРОДА МОСКВЫ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДА МОСКВЫ
«КОЛЛЕДЖ СОВРЕМЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ
имени Героя Советского Союза М.Ф. Панова»

Методические рекомендации

**выпускникам ГБПОУ КСТ
при трудоустройстве**

преподаватель Архангельская М.Г.
заведующий практикой Федяшова О.В.

Москва
2020

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора УР
 / А.В. Гаврилова/
«27» августа 2020 г.

Методические рекомендации
выпускникам ГБПОУ КСТ
при трудоустройстве

Содержание

Введение	4
Подготовка к поиску работы	5
Составление резюме, писем, ведение телефонных переговоров.....	37
Собеседование.....	45
Литература.....	56
Приложения.....	57

Введение

Методические рекомендации выпускникам ГБПОУ КСТ при трудоустройстве (далее – методические рекомендации) предназначены для выпускников и обучающихся колледжа.

Динамическое развитие современного рынка труда, появление новых специальностей, высокая конкуренция среди молодых работников требуют от соискателя помимо его профессиональных качеств также хороших знаний культуры делового общения. Зачастую умение произвести благоприятное впечатление на работодателя, вести беседу и телефонные переговоры, составлять резюме и деловые письма может сыграть решающую роль при выборе сотрудника.

Благодаря методическим рекомендациям вы будете знать:

- ☑ как составлять резюме и подготовиться к собеседованию, написать деловое письмо и избежать типичных ошибок во время телефонных переговоров;
- ☑ правила установления деловых контактов и их влияние на эффективность взаимодействия и взаимопонимания;
- ☑ техники общения, правила слушания, виды слушания, их роль и значение при собеседовании и телефонных переговорах;
- ☑ значение норм и правил этикета при приеме на работу;
- ☑ требования, предъявляемые к внешнему виду кандидата на вакантное место.

Благодаря методическим рекомендациям вы будете уметь:

- ☑ составлять резюме и деловые письма;
- ☑ правильно готовиться к собеседованию и телефонным переговорам;
- ☑ соблюдать нормы этикета при приеме на работу;
- ☑ использовать свой потенциал, познавая свои возможности, способности и личностные качества;
- ☑ применять на практике рекомендации специалистов в области имиджологии.

Процесс трудоустройства – уникальное событие в жизни каждого серьезного человека.

Сегодня многие работодатели делают ставку на молодое поколение, в связи с тем, что молодые работники отличаются высокой трудовой мобильностью, готовы к смене занятий, что позволяет им довольно легко откликаться на соответствующие предложения работодателя, обладают большим потенциалом для профессионального обучения, переподготовки и повышения квалификации.



Для того, чтобы поиск работы не сопровождался отрицательными эмоциями и не затягивался на неопределенное время, нужно использовать знания психологии общения и делового этикета. Они помогут вам получить желанную работу.

Всё в ваших руках, и где вы окажитесь завтра, будет зависеть от принятых вами решений сегодня.

Подготовка к поиску работы

Прежде чем приступить к поиску работу вам необходимо:

1. Четко сформулировать личные требования к работе, которую вы планируете получить.
2. Реально оценить свои персональные возможности.
3. Выделить основные направления поиска вакантных рабочих мест.
4. Научиться грамотно составлять письма, резюме.
5. Освоить технику ведения телефонных разговоров.
6. Подготовиться к посещению организаций и собеседованию с работодателем.

Качества, обеспечивающие успешность выполнения профессиональной деятельности

Навыки «hard skills», «soft skills», «digital skills»

Что такое hard и soft skills?

Hard и soft skills – популярные термины, которые часто используют личностные тренеры, коучи, консультанты. О разнице между этими понятиями и их применении на практике пойдет речь дальше.

Hard и soft skills: в чем разница?

Hard skills (англ. «твердые навыки») – это набор профессиональных навыков и умений, связанных с технической стороной деятельности. Такие навыки можно продемонстрировать, они относятся к обязательным требованиям при приеме на работу, их указывают в должностных инструкциях.

Soft skills (англ. «мягкие навыки») связаны не с конкретным видом деятельности, а с коммуникациями для эффективного взаимодействия с коллегами, клиентами и партнерами. Их часто называют «личными качествами», подчеркивая прямую зависимость между soft skills и характером человека, его темпераментом и личным опытом.



<i>Hard skills</i>	<i>Soft skills</i>
Для овладения важны логика и интеллект, которые измеряют уровнем IQ.	Важен высокий коэффициент эмоционального интеллекта EQ.
Наличие и уровень «твердых» навыков проверяют при помощи экзаменов и аттестаций.	Проявление «мягких» навыков сложно отследить, измерить или показать. Существуют различные процедуры ассессмента и личного тестирования, но это дорогостоящие мероприятия.
Практически не изменяются, не зависимо от того, в какой среде	Требуют адаптации под конкретную аудиторию и ситуацию. Например,

(компания, коллектив, отдел) находится человек. Например, правила хорошего программного кода остаются одинаковыми для любой компании.	межличностное общение понадобится для работы в команде, которая занимается тестированием программного обеспечения.
Приобретаются путем анализа и запоминания готового материала (лекции, книги, аудио и видеоматериалы, личный инструктаж).	Формирование навыков основано на личном опыте.

Примеры hard u soft skills

Навыки «hard skills»:

1. Цифровая грамотность.
2. Владение иностранным языком.
3. управление временем.
4. Бережливое производство.
5. Корпоративная культура.
6. Предпринимательство.
7. Техническая грамотность.
8. Обеспечение безопасности в профессиональной деятельности IT.
9. Владение смежными профессиями – multi skills.
10. Практико-ориентированные знания.

Навыки «soft skills»:

1. Строгая деловая этика
2. Положительное отношение к происходящему
3. Хорошие коммуникативные навыки
4. Умение всё делать вовремя и в срок
5. Умение решать проблемы
6. Умение работать в команде
7. Уверенность в себе
8. Умение принимать критику и учиться, анализируя сказанное
9. Гибкость/умение адаптироваться к обстоятельствам
10. Умение хорошо работать под давлением обстоятельств

Зачем развивать hard u soft skills?

Результаты совместного исследования фонда Карнеги Мелона и Стэнфордского исследовательского института указывают, что успех управленцев в компаниях из списка «Fortune 500» на 75% зависит от soft skills, тогда как hard skills занимают только 25%. Делаем выводы, что «мягкие» навыки в большей степени влияют на развитие карьеры. Можно до автоматизма отточить написание программных кодов, но только умение взаимодействовать в социальной среде помогут, например, программисту стать руководителем компании по продаже программного обеспечения.

Как развивать hard и soft skills?

Осознанно выбирая определенные направления развития, вы начинаете обращать больше внимания на ситуации и действия, связанные с достижением избранных вами целей развития. Вы целенаправленно стараетесь получить именно тот опыт, который необходим для того, чтобы развиваться в нужном вам направлении. Таким образом, Вы не плывете по течению жизни, а движетесь туда, куда хотите, используя как запланированные шаги, так и новые возможности, возникающие в Вашей профессиональной деятельности.

Что мешает людям развиваться:

- Незнание куда, зачем и как развиваться, размытые и нереалистичные планы;
- Отсутствие готовности что-то менять в нынешней работе и жизни в целом; окончании тренинга (вебинара/мастер-класса/лекции) забывать все, что было час назад и выносить скорее только эмоциональное состояние, нежели что-то конструктивное;
- Делание только того, что хорошо получается и страх браться за иные новые задачи и проекты;
- Отсутствие желания искать и находить время для того, чтобы подумать о своих действиях и их результатах;
- Отсутствие интереса к обратной связи об успешности своих действий.

Топ самых необходимых Soft-Skills компетенций

У вас уже возник вопрос: «Так а чего мне развивать-то в итоге?». Давайте перейдем к самому интересному - обзору необходимого портфеля навыков для делового человека.

Существует два вида навыков: soft-skills и hard-skills. Первые – социально-психологические навыки, которые пригодятся вам в большинстве жизненных ситуаций: коммуникативные, лидерские, командные, публичные, «мышленческие» и другие. Вторые – профессиональные знания и навыки: они понадобятся вам на работе и в выполнении бизнес-процессов. Для развития навыков необходимо выбрать нужные инструменты (и не один, а два-три).

Есть еще третья сторона вопроса – личность. В данном случае, имеется в виду совокупность ваших личностных черт и установок по отношению к окружающему миру, людям, успеху, поражениям, целям и так далее. Знайте, что никакие навыки вас не спасут, если у вас не подготовленная личность. Например, если не уважаете и не любите своих сотрудников, то навык мотивации развить не получится, пока вы не измените отношения к сотрудникам. Нельзя также научиться продавать, если вы не испытываете почтения к своим клиентам, людям и своему продукту. Первично – ваше отношение к вещам и установки, а навыки – вторичны.

Треугольник развития.



Вы можете найти множество разных классификаций навыков, но для простоты восприятия можно разделить компетенции по четырем основным направлениям:

1. Базовые коммуникативные навыки, которые помогают вам развивать отношения с людьми, поддерживать разговор, эффективно вести себя в критических ситуациях при общении с окружающими. Эти навыки нужны всем.
2. Навыки self-менеджмента: помогают эффективно контролировать свое состояние, время, процессы.
3. Навыки эффективного мышления: управление процессами в голове, которые помогают сделать жизнь и работу более системными.
4. Управленческие навыки, которые требуются людям на этапе, когда они становятся руководителями любых бизнес-процессов и предпринимателями.

Коммуникация:

- умение слушать
- убеждение и аргументация
- нетворкинг: построение и поддержание бизнес-отношений
- ведение переговоров
- проведение презентаций
- базовые навыки продаж
- самопрезентация
- публичные выступления
- командная работа
- нацеленность на результат
- деловое письмо
- клиентоориентированность

Управление собой:

- управление эмоциями
- управление стрессом
- управление собственным развитием
- планирование и целеполагание
- тайм-менеджмент
- Энергия / Энтузиазм / Инициативность / Настойчивость
- Рефлексия
- Использование обратной связи

Мышление:

- системное мышление
- креативное мышление
- структурное мышление
- логическое мышление
- поиск и анализ информации
- выработка и принятие решений
- проектное мышление
- тактическое и стратегическое мышление (для руководителей)

Управленческие навыки:

- управление исполнением
- планирование
- постановка задач сотрудникам
- мотивирование
- контроль реализации задач
- наставничество (развитие сотрудников) - менторинг, коучинг
- ситуационное руководство и лидерство
- ведение совещаний
- подача обратной связи
- управление проектами
- управление изменениями
- делегирование

Предпринимательские навыки:

Сюда можно, конечно, указать такие навыки, как бизнес-планирование, финансовое моделирование, понимание маркетинговых процессов, навыки продвижения бизнеса и управления репутацией. Но так как мы говорим в основном о soft-skills, то: предприниматель обладает (в идеале, конечно) всеми вышеперечисленными навыками. Вам может показаться, что в таком случае ему не хватает лишь рентгеновского зрения и умения летать, и, возможно, Вы будете правы. В этой модели предприниматель – идеальный пример супер-человека, накаченного самыми необходимыми навыками. Без них он будет спотыкаться на разных этапах развития бизнеса. Если обучить предпринимателя продвижению в Интернете, но не научить продавать и вести переговоры - все закончится плачевно. Он просто не сможет выстроить коммуникацию с клиентами, а возможно, даже и с партнерами, и коллегами. Большинство бизнесов рушатся не потому что предприниматель не нашел идеи (идеи не стоят

ровным счетом ничего - большую часть идей для бизнеса уже давно придумали), а не смог ее реализовать по причине нехватки персональных компетенций.

Общие правила развития

Базовые рекомендации по персональному развитию:

- Сделайте свое обучение и развитие непрерывным процессом: получайте новый опыт, знакомьтесь с новыми профессионалами, берите на себя более сложные задачи, используйте новые инструменты в жизни и, главное: делайте это постоянно.

- Научитесь эффективно планировать и упорядочивать свое развитие.

- Подходите к собственному развитию комплексно: используйте разные форматы развития и обучения.

- Относитесь к окружающей информации с любопытством: изучайте окружающие вас бизнес-процессы, постоянно узнавайте о новых трендах, интересуйтесь достижениями в ваших областях интересов. Любопытные и любознательные люди – интересные, успешные, захватывающие, завораживающие и открытые!

- Развивайте навыки постепенно: выбирайте именно те направления, которые действительно помогут вам добиваться успеха в вашей работе, учебе или бизнесе.

- Возьмите себе в привычку читать литературу и информационные ресурсы в вашей области каждый день, постоянно наращивая уровень экспертизы. Наращивайте ее не только в профессиональных областях, но и в области персональной, и личной эффективности.

- Развивайте свои персональные и профессиональные навыки во время работы, постоянно беря на себя новые задачи и проекты;

- Найдите людей, у которых вы хотите учиться и с которых вы хотели бы брать пример (как в личностном, так и в профессиональном плане).

- Научитесь эффективно использовать поступающую вам обратную связь (реакцию других на ваши действия или бездействия) и определять ее ценность.

- Используйте возможности организаций альтернативного образования у себя в городе по максимуму: посещайте все полезные и интересные для вас мероприятия: мастер-классы, тренинги, семинары. Заранее определяйте их качество и уровень спикеров.

Индивидуальный план развития

Индивидуальный план развития (далее ИПР) – это ваша собственная программа приоритетных целей развития, шагов и мероприятий, необходимых для достижения этих целей.

Вообще людям довольно свойственна хаотичность во многом. Часто они предпринимают шаги, не упорядочивая, не понимая системы в целом, просто используя отдельные элементы и инструменты. Например, ходят на разные мероприятия, но не могут составить единой картины. Или пытаются соблюдать правила здорового образа жизни, но очень частично: едят здоровую пищу, но не

используют аэробные нагрузки; стараются научиться чему-то, но не совсем понимают, как с этим дальше жить, и в целом, для чего все это было.

Для того чтобы обучение было действительно эффективным (равно как и любая другая деятельность, управление проектом, например) надо эффективно поставить цель и спланировать процесс.

Самое главное: примите на себя ответственность за собственное развитие. Не перекладывайте ответственность на преподавателей в колледже, университете, тренеров в учебном центре и спикеров в бизнес-инкубаторах.

- Составьте свой план развития на три месяца, полгода, год. Смотрите на свое развитие с заданием на будущие ваши цели в жизни, бизнесе или карьере.

- В плане определите три самых важных предмета:
 - В чем вы будете развиваться – цели (для этого проанализируйте все барьеры на пути к вашим жизненным или бизнес-целям, запросите обратную связь у авторитетных и референтных людей);
 - Что вы будете развивать – компетенции/навыки (выберите необходимые для достижения ваших целей навыки);
 - Как вы будете развивать – инструменты развития (подберите подходящие инструменты развития);

- Найдите референтного человека, который сможет вам дать конструктивную обратную связь на ИПР: сможет подтвердить навыки и помочь с выбором развивающих действий.

- Четко зафиксируйте, как будете оценивать результаты по каждому инструменту и по каждой цели. Планируйте свою цель по доступной и всем известной системе SMART. Когда сформулировали цель, задайте себе следующие вопросы, на которые вы точно должны суметь ответить: «Конкретна ли моя цель? Понимаю ли я, в чем она выражается?», «Как я пойму, достиг ли я цели? Как я измерю результат?», «Адекватна ли цель? Смогу ли я действительно ее достичь в указанные сроки?», «Действительно ли достижение именно этой цели мне необходимо?», «Когда я хочу получить результат? (год, месяц, день).

- Обязательно запланируйте разные развивающие действия: тренинги и мастер-классы, развитие на рабочем месте (или на проектах), саморазвитие и чтение литературы, ментворкинг: обучение у других и прочие.

- Четко поймите, что и когда должно быть сделано: установите точные рамки выполнения всех заданий, которые будете выполнять, всех развивающих мероприятий, которые будете посещать.

- Выделите точки промежуточного контроля, чтобы регулярно (не реже одного раза в 3-4 недели) проводить мониторинг результатов и (при необходимости) корректировать свой ИПР.

- Храните составленный план всегда в ближайшем доступе, чтобы обращаться к нему хотя бы раз в неделю.

- Выстраивайте процесс освоения новых навыков так, чтобы у Вас была возможность отработать каждый из них. Не переходите к следующему элементу, пока предыдущий освоен недостаточно. За один прием можно

научиться только одному элементу сложного навыка или способа поведения.

БИЗНЕС-ЦЕЛИ	
К чему Вы стремитесь в области карьеры или бизнеса (1- 3 года)? Подумайте над задачами и работой, над которыми Вам хотелось бы работать в ближайшие 6-12 месяцев. Это может включать расширение поля Вашей деятельности или переход на другую работу, расширение и рост бизнеса или открытие нового.	

ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПЛАН РАЗВИТИЯ			
1	Компетенция / Область развития: - рекомендации руководителя или авторитетных людей - результаты ассессмента и оценки - собственное решение		
	Цель развития / Ожидаемый результат: Что будет результатом развития?		
	Развивающие действия: Действия по развитию на рабочем месте, специальные проекты, стажировки, тренинги, семинары, самообразование	Поддержка других Чья поддержка Вам необходима? (помощь наставника, обучение на опыте других, поиск обратной связи, иное)	Срок Когда Вы планируете завершить действие?
	Рекомендуемое количество действий от 3 до 5.		
	Рекомендуемое количество действий от 3 до 5.		
	Рекомендуемое количество действий от 3 до 5.		
2	Компетенция / Область развития: - рекомендации - результаты оценки - собственное решение		
	Цель развития / Ожидаемый результат: Что будет результатом развития?		
	Развивающие действия: Действия по развитию на рабочем месте, специальные проекты, стажировки, тренинги, семинары, самообразование	Поддержка других Чья поддержка Вам необходима? (Помощь наставника, обучение на опыте других, Поиск обратной связи, иное)	Срок Когда Вы планируете завершить действие?
	Рекомендуемое количество действий от 3 до 5.		

Методы развития навыков

Москва не сразу строилась. Равно как и ваши результаты по тем навыкам, которые вы хотите приобрести. Ниже описано как эффективно использовать методы развития. Тренинги и семинары – освоение моделей успешного поведения в процессе разного рода обучающих мероприятий.

Самообучение – самостоятельное изучение информации о моделях успешного поведения. Сюда можно отнести и чтение литературы, и самостоятельное изучение разных материалов (статьи, блоги, мануалы тренингов), прослушивание вебинаров.

Поиск обратной связи – получение обратной связи от коллег, руководителей, наставников и экспертов с открытого рынка труда об успешности своего поведения в аспекте конкретного навыка.

Обучение на опыте других и ментворкинг – выделение моделей успешного поведения в работе человека, обладающего высоким уровнем развития данной компетенции и работа с наставником.

Специальные задания (фоновые тренинги) – самостоятельные упражнения, развивающие определенные компетенции, воспитывающие в вас выбранные личностные качества или, наоборот, утилизирующие вредные привычки.

Развитие в процессе работы — поиск и освоение более эффективных моделей поведения при решении задач, входящих в ваш профессиональный функционал.

- Обязательно соблюдайте баланс: нужно развивать профессиональные знания и навыки, но не забывайте, что большая часть успеха на рынке зависит от того, какой вы, а не только от того, как хорошо вы что-то знаете или умеете в профессиональной области. Есть люди – отличные профессионалы и мастера своего дела, но об этом либо никто не знает, либо никто не хочет этого признавать.

- Выберите конкретные навыки, необходимые именно вам для развития в ближайшее время (месяц - три месяца).

- Для того чтобы сделать это эффективно, обязательно оцените свой уровень обладания тем или иным навыком (только будьте честны с самим собой) перед тем, как точно сказать что-то из серии: «Вот это вот мне нужно!»

- Закрепите максимум 2-3 навыка и четко поймите, каких результатов вы хотите добиться.

- На каждый навык выберите не один, а минимум 2-3 инструмента развития. Всегда совмещайте способы развития навыков: собирайте обратную связь, берите новые задачи и выходите из зоны комфорта, читайте книги. Совмещение навыков позволит вам достигать результатов быстрее и делать их более качественными.

- Если вы замечаете, что развивающие действия не оказывают должного эффекта, вы анализируете, почему так происходит, и вносите необходимые изменения либо в план, либо в свой способ его выполнять.

- Вы не отменяете развивающие действия полностью. Если их выполнение невозможно, вы заменяете их на равноценные.

• Если о навыке вы не имеете никакого понятия, но каким-то способом поняли, что именно вот он вам и нужен, то сначала узнайте максимально подробно (книги, тренинги и мастер-классы, статьи, блоги) о том, в чем конкретно он заключается и выражается. После этого начинайте применять другие методы его развития.

Советы по тренингам и мастер-классам

Используйте этот метод развития если:

- ✓ вам нужны базовые знания и навыки, которые в дальнейшем будут вами развиваться и использоваться в жизни и работе;
- ✓ понимаете необходимость в упорядочении тех знаний, которыми уже обладаете.

Не всегда тренеры и эксперты дают новую информацию, но часто вы можете значительно увеличить уровень осознания того, что и как вы делаете, а, следовательно, можете научиться прогнозировать результаты применения того или иного инструмента.

Если вы хотите получить для себя новую экспертную информацию по интересующему навыку, то обязательно до тренинга уточните у организаторов и тренера (эксперта) будет ли там говориться о том, что нужно знать именно вам, и на какой уровень участников рассчитано занятие. Очень часто может сложиться ситуация, когда вы приходите на тренинг для новичков, обладая уже какой-то информацией по теме, и в таком случае не получаете для себя особой пользы, а многие пытаются показать свое недовольство или крайнюю степень возмущения происходящим. Кстати, в такой ситуации, если вы в нее попали, рекомендуется провести время с пользой и удовольствием: делиться своим опытом с другими участниками, завоевывать референтность, доверие и получать новые контакты.

В случае, противоположном предыдущему пункту – когда вы попали на мероприятие с сильными и уже опытными участниками – лучше всего максимально вовлечься в процесс, не стесняться, вспомнить, что обучение нужно для того, чтобы ошибаться и узнавать новое. Вы должны сосредоточиться и включить максимум любопытства и интересоваться тем, что вам не понятно.

Посещая тренинги и мастер-классы ставьте конкретные обучающие цели в ходе программы и перед ней. Обязательно ответьте себе на вопросы: «Что хочется начать делать лучше после тренинга?», «Что хочется узнать и чему хочется попрактиковаться?»

Не рассчитывайте, что на тренинге у вас выработается навык. Вы можете узнать что-то, упорядочить или попрактиковаться в чем-то и получить умение. Навык у вас появится только тогда, когда вы будете применять на практике то, о чем говорилось на тренинге.

Занимайте активную позицию: задача тренера – помочь в ходе освоения навыка, поправить то, что не сразу удастся, но не сформировать за вас навык.

Соблюдайте культуру обучения: не стоит кричать на всю аудиторию, что вы самый умный. На каждом тренинге и мастер-классе есть возможность научиться новому, узнать новое, структурировать старое, обновить портфель

знаний. Найдите для себя пользу.

Пробуйте новые действия в различных практических ситуациях вне тренинга. Задавать вопросы тренеру, если у вас что-то не получилось в рабочей практике. Когда тренинг закончится, спросить будет труднее.

Посещая тренинги, помните, что работа идет в искусственных ситуациях, специально выбранных для обучения. Проблемы, возникающие в реальной жизни, бывают значительно сложнее и разностороннее. Однако старайтесь моделировать на тренинге свое поведение из реальной жизни и работы.

Все изученные на тренинге приемы не стоят ни гроша без дальнейшей отработки в реальной жизни.

Сразу же после тренинга или мастер-класса выпишите 2-3 пункта, которые вы будете применять в жизни уже с момента выхода из зала.

Ментворкинг и обучение у других

Всегда находите людей, у которых вы можете научиться чему-то новому или узнать о чем-то новом. Вы можете быть весьма компетентным в каком-либо вопросе, но помните, что всегда есть чему учиться. В России люди считают, что обучение заканчивается в образовательной организации и с возрастом ум человека становится все более консервативным и заостенелым, если он не выходит из зоны комфорта и не стремится познавать новое.

Найдите себе два вида менторов – наставников: которые знают, что они ваши наставники и которые об этом даже и не подозревают. Те, которые знают: общайтесь с ними периодически, задавайте сложные и интересные вопросы (более простые можете уточнять у коллег и друзей-экспертов в том или ином направлении). У тех, кто не знает, что они ваши менторы: наблюдайте за ними, перенимайте их модели поведения, изучите их историю, их взлеты и падения, их успехи и ошибки, кейсы, совершенствуйте свои навыки исходя из того, как они используют свои.

Найти менторов вы можете на профессиональных мероприятиях (среди спикеров и посетителей конференций, форумов, круглых столов, тренингов, мастер-классов, воркшопов).

Обязательно изучите историю успеха выбранного ментора: от чего он шел и к чему он пришел.

Менторы бывают разные: это может быть 60 летний бизнесмен из США, а может быть 28 летний предприниматель, который достиг определенных успехов там, где сейчас развиваетесь вы. Не брезгуйте учиться у молодых экспертов.

Не рассчитывайте, что ментор будет делать работу за вас.

Если вам что-то нужно – попросите это. Если вам нужна обратная связь – попросите ее. Если вам нужен коучинг – попросите его. Если вам нужна консультация или наставление – скажите об этом. Не обижайтесь, если вы сделали работу или упражнение и не получили фидбека. Ваше развитие - ваша ответственность.

Когда наблюдаете за авторитетом, старайтесь наблюдать то, что вам нравится, что и как он делает: как он говорит, с какой скоростью, каким тоном, как мыслит. Старайтесь понять, почему так, а не по другому.

Довольно большая часть всему тому, чему можно научиться – можно научиться при наблюдении за кем-то и копировании отдельных элементов его поведения. Поверьте – это помогает.

Как можно чаще взаимодействуйте и совместно выполняйте работу с более компетентными коллегами и партнерами, обладающими теми качествами и навыками, которые вы стремитесь в себе развить.

Советуйтесь с ними по ходу выполнения выбранного типа работы, запрашивайте конкретные рекомендации.

Обращайтесь к ним с конкретными запросами, соответствующими вашим целям развития. Просите рассказать: как они выполняют конкретную работу — на примерах; в чем состоят их маленькие практические секреты успеха, ноу-хау; где и как они научились это делать, что помогло им научиться.

Просите экспертов дать совет: как приобрести необходимые навыки.

Наблюдайте за их работой, за конкретными действиями, которые они осуществляют в типовых и критических ситуациях. Записывайте ценные идеи и практические ходы.

Выявляйте, фиксируйте и пробуйте на собственном опыте практические тонкости и приемы работы – в частности, те, которые наиболее эффективны для вас.

Вы удивитесь, но: поймите, в чем вы более-менее хороши, и найдите себе подопечного. Самый эффективный способ научиться чему-то – начать учить других.

Притча о птице и мудреце

Однажды мудрец купил на базаре птицу. Предвкушая вкусный обед, он направился домой. Вдруг птица заговорила.

- Не убивай меня, - сказала она, - В обмен на свободу я дам тебе три ценных совета. Подумав, старик согласился.

- Первый совет: никогда не верь тому, что кажется тебе чушью. Второй: трезво оценивай свои силы и никогда не берись за дело, преуспеть в котором у тебя мало шансов. И наконец, третий совет: никогда не жалею о содеянном добре.

Выслушав птицу, мудрец отпустил ее. Но, вспорхнув на дерево, она закричала:

- Ты глупец! Вчера я проглотила алмаз, и, если б не твоя доверчивость он достался бы тебе, и ты бы разбогател!

Разозлившись, старик полез на дерево, но, не удержавшись, сорвался и упал. Птица подлетела к нему.

- Ты выслушал мои советы и как будто даже понял их, а как дошло до дела, поступил совсем по-другому. Ну, скажи, зачем мне глотать алмаз? И разве ты не понимал, что в столь почтенном возрасте тебе не влезть на дерево? А про великодушие ты забыл сразу, как только в тебе заговорила жадность. С этими словами она улетела, оставив мудреца лежать на земле.

Вывод: многие то и дело совершают эту ошибку. Они советуются с проверенными экспертами, чтобы сделать правильный выбор, но, в конце концов, слушаются излишне оптимистично настроенных людей с богатым

воображением. Необоснованный оптимизм пробуждает жадность, а это слишком сильное чувство.

Саморазвитие

Читайте литературу по выбранной теме. Выписывайте наиболее важные идеи, особенно те, которые имеют отношение к цели развития и специфике работы. Корректируйте на их основе программу собственного развития.

Постарайтесь освоить базовые навыки скорочтения: это весьма полезный инструмент, который помогает читать и воспринимать больше литературы за короткий промежуток времени.

Письменно анализируйте собственный жизненный и профессиональный опыт, релевантный цели, выделяя тенденции и отдельные полезные ходы.

Рассматривайте аналогичные и/или сравнимые ситуации, которые завершились успехом или, напротив, неудачей, специально выделяя действия, которые приводили к успеху, действия, которые препятствовали его достижению.

Откажитесь от выполнения действий, ведущих к неудаче.

Применяйте новые подходы, методы, идеи, о которых вы узнали, в нерабочих ситуациях для тренировки.

Существует большое количество разных ресурсов, которые позволяют получить практически бесплатный доступ ко всей актуальной деловой литературе, например, приложение bookmate. Знания, как таковые - обесценены, практически по каждой теме можно найти бесконечное количество вебинаров, онлайн-курсов и литературы.

После прочтения каждой полезной на Ваш взгляд статьи или книги обязательно либо составляйте mine map, либо фиксируйте основные полезные выводы и мысли, которые сразу можете применять на практике.

Пользование обратной связью

Обратной связью (далее ОС) можно назвать реакцию человека на ваши действия или бездействия. В последнее время многие ждут от других и запрашивают обратную связь, одновременно с этим, относясь к ней либо в формате «Ого, надо сразу же внедрить!» или «Да что ты говоришь? Иди ты со своей обратной связью, я сам знаю как лучше». Как Вы понимаете, ни первый, ни второй вариант не поможет вам эффективно внедрить полученную информацию или, наоборот, от внедрения отказаться. Есть важное правило: ответственность за то, принимаете вы обратную связь или отвергаете ее, лежит на вас. Вы можете прислушаться, а можете просто сказать человеку «Спасибо!» и отложить информацию в «нижний ящик». Запомните: любая обратная связь очень субъективна и человек, дающий ее, дает через призму своего опыта и своей картины мира. Понятно, что ваши картины мира могут отличаться.

Получайте обратную связь регулярно.

Самое важное: собирайте и положительную, и отрицательную обратную связь («вектор развития»). Вы становитесь сильнее за счет усиления своих сильных сторон, а не слабых. Если вы запрашиваете только негативную обратную связь, но забываете про то, что у вас получается, то вы теряете огромную возможность продолжать делать это осознанно, и усилить свои

возможности и потенциал. И все же просите отмечать стороны, требующие дальнейшего развития.

Запрашивайте обратную связь у людей, которые качественно выполняют ту или иную работу или действительно обладают навыком, который вы развиваете.

Используйте по максимуму обратную связь от своего ментора, но не забывайте получать ее и от других специалистов.

Договаривайтесь с экспертом до начала действия/наблюдения, о чем именно вы хотите получить обратную связь, чтобы можно было фиксировать элементы поведения по ходу выполнения работы. Например, попросите тренера или коллегу перед вашим выступлением последить за тем, как вы работаете с аудиторией на сцене, чтобы он потом смог вам дать относительно этого конкретного запроса свою обратную связь.

Получайте обратную связь о действиях с разных сторон и точек зрения (от людей, исполняющих разные роли: подчиненных, коллег, руководства, клиентов; от людей разного типа: более и менее критичных, более и менее похожих на вас, и т.п.).

Благодарите за обратную связь.

Не спорьте с обратной связью. Если Вы не согласны с ней, просто скажите «Спасибо, я тебя услышал и понял». Помните, что обратная связь субъективна и оправданию себя перед человеком, дающим ОС места нет.

Если вам не очень понятно, что имеет в виду человек, дающий вам ОС, то задайте ему несколько уточняющих вопросов. Например, он говорит, что вы слишком самоуверенно (или наоборот, неуверенно) себя ведете. Попросите его привести пример ситуаций, когда вы проявили (или не проявили) это качество. Можете спросить в чем конкретно проявлялось то, о чем он говорит. В общем, старайтесь получать ОС по вашим действиям, а не абстрактно по вашей личности.

Обдумывайте полученную обратную связь, делайте выводы и используйте их, выполняя задачу в следующий раз. Например, можете записать обратную связь по своему публичному выступлению и повторить ее за полчаса перед следующим спичем.

Развитие в процессе выполнения новых задач

Работайте в «зоне ближайшего развития»: принимайте участие в проектах, которые по определению сложнее, чем те задачи, для решения которых вам хватает компетентности.

Выбирайте в качестве развивающих краткосрочные проекты (не более года, а лучше до 3 месяцев).

Ищите такие проекты, для успешного выполнения которых критическими оказываются именно те качества, которые вы стремитесь развить.

Осмысляйте развивающий опыт в применении знаний и умений, подлежащих дальнейшему совершенствованию.

Не бойтесь неожиданных, нетипичных ситуаций: именно они становятся источником наиболее ценного развивающего опыта.

Не применяйте этот метод развития в проектах, которые имеют высокую

значимость для бизнеса. В этих случаях цена ошибки будет слишком высока.

В то же время, развивающий проект должен быть нужным и полезным компании, иначе у вас не будет мотивации тратить на него время, всерьез прикладывать усилия и преодолевать себя.

Со временем, и учитывая ваши возможности, расширяйте спектр решаемых вами задач.

Применяйте на рабочем месте новые для вас методы и идеи, полученные в ходе обучения, самообучения, обратной связи, обучения на опыте других и в ходе участия в развивающих проектах. Делайте это регулярно.

Пробуйте каждую новую идею не менее трех раз — это позволит не отказаться от полезной идеи раньше времени.

Выбирайте для отработки новых приемов наиболее безопасные ситуации.

Думайте над тем, что и почему удастся, а что не вполне. Сделанные выводы учитывайте при следующих попытках.

Постарайтесь найти себе наставника внутри компании в лице руководителя или корпоративного коуча — они помогут систематизировать работу в случае необходимости или дадут решения проблем, которые бы вы получили, затратив больше времени.

Фоновые задания

Есть еще один хороший инструмент в развитии: фоновые задачи. Вы берете на день-два-три некоторую обязанность соблюдать конкретное правило. Например, вы хотите сформировать образ уверенного в себе человека: ходите два-три дня с высоко поднятым подбородком и прямой спиной. Вживаетесь, так сказать, в роль уверенного человека. Или вы узнали, что часто во время переговоров или рядового общения с друзьями начинаете свой разговор со слова «Нет», а это мешает достигать целей в общении. Вы в течение двух-трех дней начинаете ответ на вопрос любого человека со слова «Да», даже если дальше высказываете противоположную вашему собеседнику позицию. Ну и так далее.

То есть ваша задача: найти что-то, что вы хотите развить в себе (или от чего хотите избавиться), и в течение нескольких дней концентрироваться исключительно на этом.

И вот важный момент: если вы нарушили правило, то платите человеку сумму (10-50-100 рублей — не важно). Если вы обещали себе весь день не говорить слова «Нет», то за каждое нарушение платите тому, кому сказали «нет» 50 рублей. Если обещали себе ходить целый день только с прямой спиной, но нарушили обещание — 50 рублей. Обещали себе формулировать мысли максимум в одно-два предложения, а в результате говорите по полчаса — 50 рублей. И так далее. В конечном итоге вам будет довольно неприятно выкладывать впустую деньги. Хотя лучше это воспринимать как инвестицию.

Что важно, если Вы решили работать с этим инструментом:

Быть честным перед собой. Если вы проснулись утром и взяли на себя обязательство — соблюдайте его. Не надо себя жалеть или прокрастинировать и откладывать на потом.

Берите фоновые задания тогда, когда у вас есть время и возможность для

их выполнения. Если у вас на сегодня назначены очень важные переговоры, то вы можете на время снять задание, но после снова его возобновить.

Вы можете себе придумать фоновое задание сами. Как это сделать? Берете качество, от которого хотите избавиться или которое хотите приобрести. Далее думаете, что можете перестать делать (или наоборот начать) со следующего утра и до момента, пока не ляжете спать. Как Вы сможете соблюдать это правило, и чем будете жертвовать, когда его нарушите?

Когда понимаете, что выполнение задания стало легким, усложните его. Например, если вы в течение нескольких дней сможете начинать спор с человеком с согласия, а дальше гнуть свою линию, то дальше научитесь следить за своими жестами и мимикой: кивайте только положительно, а не отрицательно.

Найдите себе человека, который поможет соблюдать взятые перед собой правила. Это может быть ваш друг, хороший знакомый или коллега.

Советы по самокоучингу

Каждый день мы сталкиваемся с разными задачами и проблемами, которые необходимо решать. Каждый день, месяц, квартал, год. Порой мы прибегаем за помощью к людям, которые либо помогают нам решить проблему с помощью советов и рекомендаций, либо к людям, которые помогают нам решить проблему, просто задавая вопросы (они знают, как это делать) и вы сами находите решения. Первые – это, скорее, консультанты. Вторые – коучи. Наверняка вы сталкивались с ситуацией, когда общались с человеком, выговаривались о своих проблемах, а пока повествовали, весь этот поток информации структурировался и вы внезапно (может быть с парочкой вопросов от собеседника) находили решение проблемы и в результате наступало чувство легкости: ура, я придумал и понял, как решить задачу. Было такое?

Вы можете и сами быть себе коучами. Навык самокоучинга помогает грамотно самостоятельно задавать себе вопросы и самому же решать проблемы быстрее и эффективнее. Это касается и сложностей в бизнесе, и в карьере, и в повседневной жизни. Это касается и повседневных вопросов и проблем, которые мучили годами. Порой 30 минут анализа хватает, чтобы решить проблему. К тому же в отличие от консалтинга, где ответственность за решение лежит на советующем, в коучинге вы берете ответственность за решение на себя. Поэтому дальше, если у вас не получается решить проблему, то будете немного злиться, так как переложить ответственность на других, на семью, на начальника, на партнера или конкурента не получится.

И еще один очень интересный факт: решение любой проблемы всегда уже у вас есть. Если вы знаете и помните это, то вам просто предстоит найти это решение в самом себе.

Вот несколько вопросов, которые помогут Вам «включить голову»:

В чем заключается проблема?

Почему я считаю, что это проблема?

Почему для меня важен этот вопрос? Что я получу, решив его?

А как я хочу, чтобы было? Как я себе вижу идеальный результат?

Что мне даст решение этой задачи/проблемы в перспективе?

Как я себе вижу результат своих действий или целей?

Что я могу сделать для достижения цели?

Кто или что мне может помочь в достижении цели?

Что я еще не пробовал для достижения цели?

Как я могу усилить свои результаты?

Какие существуют риски и, что я могу с ними сделать? Как я могу получить максимально эффективный результат?

Что я буду делать уже завтра или сегодня для достижения результатов?

Понимаю ли я, что ответственность за реализацию этих шагов на мне?

В идеале, конечно, на первое время в помощь нужен коуч. Даже у коучей есть свои коучи – это очень помогает. Коуч мотивирует и помогает найти решение. Найдите себе коуча, один раз в неделю или три раза в месяц встречайтесь с ним: он поможет вам ответить на вопросы, спланировать дальнейшую работу над собой или проектом, направит ваше мышление в нужное русло, поможет структурировать имеющуюся информацию в голове, и будет поддерживать и искренне верить в Ваш успех!

Примеры навыков

В этой части методических рекомендаций приводятся примеры идеально развитых soft-skills компетенций для того, чтобы вы могли оценить себя и понять, какие из них вам необходимо развивать и на чем делать акцент. Если попросить вас оценить навык продаж или постановки задач сотруднику, то наверняка вам потребуется время для размышления о том, а по каким критериям вы будете оценивать эффективность и развитость навыка. В профессиональном сообществе эти проявления навыка называются "поведенческие индикаторы". Как вы можете это использовать? Ознакомьтесь с интересующими навыками и оцените свое владение ими по пятибалльной шкале.

Важно себя не переоценить и не недооценить. Постарайтесь наиболее честно ответить себе – на каком уровне у вас находится та или иная компетенция. Далее вы сможете использовать это для наиболее эффективного составления своего индивидуального плана развития, о котором говорилось выше.

Базовая коммуникация

В чем смысл навыка: эффективно обеспечивает двухсторонний обмен информацией в своих интересах и интересах собеседника.

Идеальные проявления компетенции:

Вы всегда понимаете цели каждой коммуникации (и свою, и собеседника).

Внимательно и с интересом относитесь к собеседнику.

Структурируете предоставляемую информацию от общего к частному, от проблемы к решению

Опираетесь в общении на свои интересы и интересы собеседника.

Регулируете свои невербальные проявления во время коммуникации, понимаете невербальную обратную связь собеседника и меняете стратегию

общения в зависимости от полученной информации.

Адаптируете стиль общения под уровень собеседника.

Во время общения удерживаете зрительный контакт с собеседником.

Заинтересовываете собеседников и вовлекаете в обсуждение предлагаемой темы.

Строите беседу по принципу диалога: задаете вопросы, слушаете собеседника, комментируете.

Эффективно применяете приемы активного слушания.

Четко и по делу формулируете ответы на вопросы собеседников.

Навыки развития и поддержания бизнес-отношений (нетворкинг).

Смысл: умеете выстраивать долгосрочные доверительные отношения с партнерами и клиентами.

Идеальные проявления компетенции:

Эффективно устанавливаете контакт с собеседником вне зависимости от ситуации и социального статуса собеседника.

Способны конструктивно, интересно и быстро сделать самопрезентацию.

Умеете поддержать разговор в любой ситуации.

Эффективно ищете сферы интересов собеседника и возможности взаимодействия.

Определяете особенности собеседника и в соответствии с этим адаптируете свое общение и поведение.

Постоянно поддерживаете коммуникацию с уже установленными контактами.

Используете любую возможность для расширения сферы своих бизнес-контактов.

Всегда ищете возможности найти способы помочь в решении задач собеседника.

Структурируете приобретенные контакты и умеете их использовать.

Ориентируетесь на стратегии «Больше отдавать, меньше брать» и «Win-Win».

Навыки убеждения и аргументации.

Смысл: эффективно добиваетесь поставленных целей в спорных вопросах, при этом сохраняя и укрепляя отношения с собеседниками.

Идеальные проявления компетенции:

Осмысляете точки зрения собеседников и адекватно на них реагируете.

Достигаете своих целей, принимая во внимание цели оппонентов.

Выбираете оптимальную стратегию поведения при споре, максимально направленную на достижение целей.

Внушаете уверенность в значимости своих аргументов.

Используете при аргументации референтные ресурсы.

Раскрываете суть проблемы и эффективно презентуете предлагаемые решения.

Используете «невидимую» стратегию спора: делаете так, что собеседник не замечает процесса переубеждения.

Приводите общение к компромиссным или взаимовыгодным решениям и

вырабатываете беспроблемные методы достижения согласия.

Адекватно реагируете на наличие у других людей иных точек зрения и умеете применять полученную информацию.

Управление конфликтами.

Смысл: контролируете свое состояние в конфликтных и стрессовых ситуациях, находя и реализуя наиболее оптимальное, удовлетворяющее все стороны конфликта решение.

Идеальные проявления компетенции:

Быстро распознаете приближение конфликтной ситуации и принимаете меры для устранения конфликта.

При возникновении конфликта обсуждаете возможные пути решения и ищете пути примирения с оппонентами.

Выбираете необходимую и оптимальную стратегию поведения в конфликте (уход, компромисс, сотрудничество, уступки).

Остаетесь открытым для решения конфликтных ситуаций, не занимаете оборонительное положение.

Не избегаете конфликта, а подходите к его решению со всей решимостью и рациональностью.

Поощряете оппонентов открыто обсуждать острые и конфликтные вопросы.

Берете во внимание факты, а не громкие аргументы или эмоциональные вспышки.

Устраняете противоречия между людьми при помощи убеждений, дипломатии и логики, не переходите на личности.

Используете инструменты «психологического айкидо» для улаживания конфликтных ситуаций предотвращения эскалации.

Стремитесь устранять конфликты таким образом, чтобы после этого можно было сохранить продуктивные отношения.

Навыки планирования и управления временем.

Смысл: максимально результативно планируете и распределяете свое время.

Идеальные проявления компетенции:

Расставляете приоритеты для задач в соответствии с их важностью и срочностью, сосредотачивая усилия на наиболее важном.

Стремитесь к минимизации тайм-киллеров в своем графике.

Регулярно и системно следуете запланированному графику.

Гибки в планировании своего времени: при жесткой необходимости способны адаптировать свой график без сильной потери качества выполнения задач.

Эффективно делегируете задачи (которые возможно делегировать) и контролируете ход их выполнения.

Умело используете инструменты планирования, такие как сетевой график и «диаграмма Ганта».

При планировании умело используете инструмент SMART: проверяете поставленные цели и задачи на конкретность, измеримость, реальную

возможность ее достижения, актуальность и точно закрепляете временные рамки.

Эффективно используете средства для планирования и распределения времени (ежедневник, outlook или гугл-календарь и прочее).

Уважаете время других людей.

Работа с информацией и принятие решений.

Смысл: принимаете своевременные и оптимальные решения на основании проведенной аналитической работы.

Идеальные проявления компетенции:

Выделяете объективные критерии, которым должно удовлетворять решение.

Собираете необходимую информацию о проблеме. Используете для этого несколько разных достоверных источников.

Определяете, какой информации не хватает для четкого понимания ситуации.

Систематизируете собранную информацию, эффективно представляет ее в виде графиков, диаграмм, схем.

Качественно анализируете собранную информацию и выделяете все факторы, влияющие на проблему. Расставляете приоритеты, определяете, какие факторы являются наиболее значимыми, а какими можно пренебречь.

Оцениваете возможные риски и последствия выбранных решений.

После окончательного принятия решения и его внедрения, анализируете его последствия – насколько удачным оказалось решение, все ли значимые факторы были учтены, что необходимо было сделать иначе или изменить в перспективе.

Умеете рассматривать и оценивать ситуацию, проблемы, риски и решения с разных позиций и уровней восприятия.

Эффективно выстраиваете причинно-следственную связь.

В стрессовых и цейтнот ситуациях принимаете решения на основании имеющихся данных и фактов, а не только эмоций.

Лидерство и командная работа

Смысл: создаете среду, в которой поощряются различия между людьми и приветствуется здоровая конкуренция, обеспечивающие достижение наилучших результатов для команды.

Идеальные проявления компетенции:

Работая в команде, прежде чем приступаете к работе, предлагаете коллегам договориться о целях и нормах совместной работы, а также распределяете роли (выступаете инициатором распределения ролей).

Проговариваете с другими участниками команды, наиболее часто возникающие сложности во взаимодействии. Определяете, какие правила, регламенты, договоренности помогут их избежать. Незамедлительно внедряете принятые правила.

Берете на себя роль организатора командного взаимодействия: структурируете работу группы, следите за соблюдением правил, активизируете малоактивных коллег. Удерживаете лидерскую роль до тех пор, пока задача не

будет решена либо используете наиболее комфортную (но конструктивную) для себя роль и выполняете ее осознанно.

При возникновении конкуренции в команде напоминаете коллегам об общекомандных целях, помогаете конкурирующим сторонам проявлять свои амбиции конструктивно.

При возникновении разногласий информируете оппонента о своих интересах, задаете вопросы, проясняющие, какие потребности стоят за декларируемой им позицией, предлагаете несколько вариантов решения проблемы, заявляете о своем желании найти взаимовыгодное решение.

Отмечаете свои эмоциональные реакции на индивидуальные особенности/проявления других членов команды. Не проявляете негативных эмоций в их адрес. Определяете для себя, чем именно такой человек, с такими чертами характера оказывается полезным для команды.

Оцениваете свое воздействие на других членов команды не только в тех случаях, когда являетесь лидером, но и тогда, когда являетесь рядовым членом команды.

Уделяете больше внимания своему участию в групповых дискуссиях (высказывания, презентация собственной точки зрения, реакция на мнения других и т.д.), в которых не являетесь лидером.

Базовые навыки продаж и переговоров.

Смысл: продаете продукты, услуги, идеи и решения с акцентом на интересы и потребности клиентов/собеседников с успехом отвечая на все вопросы и возражения.

Идеальные проявления компетенции:

Эффективно устанавливаете и поддерживаете контакт с любым типом клиента.

Умело выявляете проблемы и потребности партнера даже в ситуации, когда партнер декларирует свою приверженность конкурентам или негативное отношение к компании и ее продукции. Продолжаете процесс выявления и развития потребностей в ситуации работы с постоянными/«старыми» партнерами.

Четко и последовательно строите аргументацию и презентацию продукта, в соответствии с правилом «Свойства-Преимущества-Выгоды». Презентуя, используете не только стандартные ходы, гибко адаптируете презентацию к реакции партнера, поддерживая внимание и интерес к своему предложению.

Предвосхищаете возражения и минимизируете возможность их возникновения.

В случае возникновения возражения правильно их классифицируете и отвечаете на них в соответствии с их типом/причиной. Верно отвечаете на распространенные возражения. Находите ответ на сложные и нестандартные возражения, на возражения «трудных партнеров».

Завершаете визит к партнеру четкой договоренностью о дальнейших совместных шагах. Добиваетесь от партнера согласия на конкретные действия. Конкретизируете сроки и детали.

Осуществляете регулярный мониторинг и контроль выполнения

договоренностей, как со своей стороны, так и со стороны партнера.

В общении с партнером указываете на долгосрочную перспективу возможного взаимодействия и внушаете доверие со стороны потенциального клиента.

Поддерживаете и развиваете отношения с уже имеющимися клиентами, постоянно определяя и закрывая их новые возникающие потребности.

Умело определяете эмоциональные уровни в общении с партнером и адаптируете процесс продажи исходя из получаемой информации о клиенте и его состоянии.

Публичные выступления и презентации.

Смысл: демонстрируете уверенные навыки подготовки к публичному выступлению, вовлечения аудитории и удержания внимания участников, умеете создавать и проводить динамичные, эффективные и конструктивные выступления.

Идеальные проявления компетенции:

Четко определяете структуру и логику выступления.

Структура вашего выступления всегда соответствует целям выступления.

Слушателям всегда понятна суть ваших тезисов.

Есть логическая связь между блоками выступления.

В конце презентации легко восстановить её общую структуру по памяти.

Есть самый главный и запоминаемый месседж вашего выступления.

Эффективно используете мимику и зрительный контакт.

Мимика подвижная, отражающая ваши эмоции.

Спокойно переводите взгляд с одного слушателя на другого, смотрите в глаза, а не выше или ниже.

Показываете дружелюбие и открытость во взгляде и выражении лица.

Адекватно используете жестикуляцию.

Жесты законченные, открытые, на уровне груди и выше.

Легко подчеркиваете слова и фразы с помощью жестов.

Жесты комфортные: не торопливые, не агрессивные, не избыточные.

Жесты отражают вашу вербальную составляющую (то, что вы говорите).

Для вовлечения слушателей используете голос.

Вас всегда хорошо слышно, при этом громкость меняется для значимых фраз.

Изменяете темп речи для создания нужного эффекта, используете паузы.

Легко и естественно передаёте эмоции с помощью разнообразных интонаций.

Демонстрируете уверенное состояние.

Размеренное, спокойное дыхание (не сбивчивое).

Устойчивые, масштабные, законченные движения в адекватном ритме.

Демонстрирует обаяние.

Поза и осанка:

Поза открытая, устойчивая.

Осанка прямая, плечи развернуты, без напряжения.

Руки вдоль тела или задействованы в жестикуляции.

Ясность речи.

Нет дефектов речи, нет слов-паразитов.

Слова произносятся полностью, нет эффекта «проглатывания».

Короткие, простые для понимания предложения.

Проектное мышление.

Смысл: осмысленно используете инструменты управления проектами в любой деятельности, ориентируясь на баланс качества результата, затрат и сроков.

Идеальные проявления компетенции:

Учитываете интересы всех заинтересованных в проекте лиц, определение ключевых факторов для дальнейшего планирования проекта.

Формируете ключевые требования к результатам и работам проекта и их умеете согласовать с заказчиком, создаете структурированное и упорядоченное техническое задание.

Планируете работы по проекту в соответствии с приоритетами, используя сетевой график, диаграмму Ганта и прочие инструменты.

Предварительно выявляете возможные риски и способы их минимизации

Подбираете команду проекта в соответствии с требованиями проекта и распределение работ внутри команды.

Выстраиваете эффективную коммуникацию с заинтересованными в проекте лицами.

Представляете результаты проекта заказчику и анализ итогов проекта.

Подводя итог вышесказанному, хотелось бы напомнить самые важные мысли:

- ☑ Ваш рост - ваша ответственность.
- ☑ Найдите себе наставника.
- ☑ Научитесь тратить свободное время на саморазвитие.
- ☑ Постоянно берите на себя новые проекты, интересные задачи и выходите из зоны комфорта.
- ☑ Читайте деловую литературу, которая Вам будет полезна в тот или иной промежуток времени и ходите на те мероприятия, которые соответствуют вашим карьерным и бизнес-целям.

Совершенствовать *hard skills* можно при помощи учебных центров (ВУЗы, колледжи, школы, курсы повышения квалификации). При этом для таких навыков характерна сегментация на несколько уровней сложности. Изучение каждого из уровней заканчивается сдачей экзамена, аттестацией, проверкой. Доведению *hard skills* до автоматизма способствует ежедневная практика во время работы.

Что такое «digital skills»?

Новая технологическая революция («четвертая промышленная революция») приводит к широкому распространению цифровых технологий, где применение искусственного интеллекта, робототехники, виртуальной реальности и других инноваций оказывает мощное влияние на характер обучения и работы.

Цифровизация экономики ведет к проникновению технологий в рабочую

среду и личное пространство каждого человека.

Цифровая грамотность (digital fluency) определяется набором знаний и умений, которые необходимы для безопасного и эффективного использования цифровых технологий и ресурсов Интернета. В основе цифровой грамотности лежат цифровые компетенции (digital competencies) – способность решать разнообразные задачи в области использования информационно-коммуникационных технологий (ИКТ): использовать и создавать контент при помощи цифровых технологий, включая поиск и обмен информацией, ответы на вопросы, взаимодействие с другими людьми и компьютерное программирование.

Цифровая грамотность включает личностные, технические и интеллектуальные (цифровые) навыки, которые необходимы для того, чтобы жить в цифровом мире.

Digital-навыки – определение этого термина является предметом споров среди экспертов. Это не только работа с компьютером, но и некоторое свойство личности. Своего рода цифровой талант. Под цифровыми навыками (digital skills) мы будем понимать устоявшиеся, доведенные до автоматизма модели поведения, основанные на знаниях и умениях в области использования цифровых устройств, коммуникационных приложений и сетей для доступа к информации и управления ей. Цифровые навыки позволяют людям создавать и обмениваться цифровым контентом, коммуницировать и решать проблемы для эффективной и творческой самореализации в обучении, работе и социальной деятельности в целом.

Цифровые навыки в работе

Значимость цифровых навыков для работы и социальной интеграции возрастает. В будущем же они будут жизненно необходимы. Уровень владения такими навыками определит успешность жизни человека и перспективы его трудоустройства. По оценкам экспертов Microsoft, 65% сегодняшних учеников школ и студентов вузов (колледжей) будут выполнять работу, которой еще не существует. Например, появятся такие профессии, как дизайнер виртуальной среды обитания, адвокат по робоэтике, биохакер или аналитик данных «Интернета вещей».

Но уже сейчас понятно, что значительное количество сотрудников с цифровыми компетенциями на разных уровнях в компании обеспечит ей конкурентное преимущество. В корпоративном мире выделяются компании – «цифровые чемпионы», в которых уровень владения цифровыми навыками у сотрудников намного выше среднего показателя по рынку. Это касается не только специализированных сотрудников, чья работа связана с ИКТ, но и всего персонала компании, и его менеджмента в первую очередь. Такие компании более эффективны в своей деятельности, в частности в связи с:

- ▶ применением более эффективных бизнес-моделей, адекватных изменившимся потребностям цифрового мира;
- ▶ более коротким временем вывода на рынок товаров и услуг, использованием цифрового маркетинга и приемов компаний-стартапов;

- ▶ эффективной структурой затрат благодаря использованию технологических платформ;
- ▶ высоким качеством цифровых продуктов, которое обеспечивает инвестиции в цифровые таланты;
- ▶ высоким уровнем удовлетворенности потребителей качеством продуктов благодаря персонализированным предложениям и индивидуальному цифровому опыту.

Считается, что успех «цифровых чемпионов» обусловлен тремя ключевыми элементами:

- ▶ инвестиционное преимущество: инвестиции в цифровые технологии составляют не менее 5% от операционных расходов;
- ▶ преимущество профессионалов: назначение более чем 10% сотрудников на роли, требующие профессиональных цифровых навыков;
- ▶ организационное преимущество: использование цифровых технологий в бизнес-функциях компаний.

Черты digital-специалиста: креативность; коммуникативность; обучаемость; ориентация на результат; аналитический склад ума; умение организовать свое время; ответственность.

Digital-навыки – знания и умения, которые определяют специализацию профессионала. Понятие «диджитал-навыки» включает не только технические навыки. Это и умение использовать в своей работе уже готовые технологичные решения. Например, профессиональные социальные сети.

Digital-навыки – набор актуальных компетенций. Актуальность не зависит от того, чем занимается компания. В некоторых технических отраслях наличие таких компетенций – основной критерий профессиональной пригодности.

Современный мир стремительно меняется, IT и цифровые технологии определяют успех во многих сферах деятельности. Экономике сегодня требуются новые кадры, которые хорошо ориентируются в цифровой среде, которые понимают, как применять новейшие технологии в профессиональной практике и жизни. Очень важно обладать базовыми цифровыми навыками, которые необходимы для комфортного существования в новом высокотехнологичном цифровом мире.

К перспективным digital-компетенциям относятся такие как:

- кибернетик умных сред,
- дизайнер виртуальной и дополнительной реальности,
- веб-дизайнер,
- дизайнер интерфейсов,
- IT-архитектор,
- аналитик Big Data,
- Digital-стратег,
- проектировщик личной безопасности,
- дистанционный координатор безопасности,

- куратор информационной безопасности в области применения технологии блокчейн,
- архитектор интеллектуальных систем управления (нейропилотирование)

и другие.

Цифровые навыки, лежащие в основе цифровых компетенций, можно условно поделить на пользовательские и профессиональные.

Пользовательские навыки, в свою очередь, включают базовые и производные.

1. Пользовательские цифровые навыки:

1.1. Базовые цифровые навыки связаны с функциональной грамотностью в использовании электронных устройств и приложений. Они необходимы для получения доступа и использования цифровых устройств и онлайн-сервисов – критически важны для каждого человека. К ним можно отнести умение работать с различными техническими устройствами, файлами, Интернетом, онлайн-сервисами, приложениями. Сюда же можно включить психомоторные навыки, например, умение печатать на клавиатуре (развитие мелкой моторики) или работу с сенсорными экранами (развитие жестикуляции).

1.2. Производные цифровые навыки связаны с умением осознанно применять цифровые технологии в релевантном контексте в быту и на рабочем месте.

Овладение такими навыками нацелено на эффективное и осмысленное использование цифровых технологий и получение практических результатов.

Здесь важны творческие навыки для работы в онлайн-приложениях и цифровых сервисах (социальных сетях, мессенджерах, информационных порталах), способность создавать цифровой контент и в целом умение работать с информацией – собирать, структурировать, проверять на достоверность, хранить и защищать данные.

2. Специализированные профессиональные цифровые навыки, связанные с регулярным решением сложных профессиональных задач в цифровой среде – навыки, лежащие в основе высокотехнологичных профессий (программисты, разработчики, web-дизайнеры, аналитики больших данных и т.д.). Для их освоения необходимо получить специальное образование. Сюда можно включить также умение работать в команде, креативность, критическое мышление.

Сегодня способности использовать цифровые технологии безопасно, ответственно и эффективно, формируют цифровую креативность, помогают претворить новые идеи в реальность с помощью цифровых инструментов и стать частью цифровой экосистемы.

Digital-навыки требуются любому эффективному специалисту, независимо от того, в какой области он трудится. Особые требования при подборе предъявляются к навыкам digital-специалистов, работающих в сфере цифровых технологий. Компания может обеспечить развитие digital-навыков сотрудников, если хочет сохранить конкурентоспособность.

Способы поиска работы.

Где же искать информацию о рабочих местах? Есть несколько источников таких сообщений и лучше, если вы будете использовать их одновременно:

- ✓ Информационные стенды Центра содействия трудоустройству выпускников и организации практик (ЦСТВиОП) колледжа, информация на официальном сайте колледжа в разделе ЦСТВиОП – Информация для выпускников, информация в социальных сетях ЦСТВиОП.
- ✓ Городские, районные центры занятости населения.
- ✓ Объявления в газетах и журналах, специальных бюллетенях; рекламах радио и ТВ; реклама на улице.
- ✓ Принцип «сарафанного радио». Сообщения знакомых, друзей, коллег, соседей.
- ✓ Отделы кадров предприятий и учреждений, организаций и служб.
- ✓ Сеть Интернет (порталы поиска работы, например hh.ru, superjob и т.п.).
- ✓ Ответы из различных источников на запросы или объявления в газете.
- ✓ Газетные статьи о расширении производства или создании новых предприятий.

Рассмотрим подробнее каждый из пунктов.

1. Информационные стенды Центра содействия трудоустройству выпускников и организации практик (ЦСТВиОП) колледжа, информация на официальном сайте колледжа в разделе ЦСТВиОП – Информация для выпускников, информация в социальных сетях ЦСТВиОП.

Центр содействия трудоустройству выпускников и организации практик колледжа ежегодно заключает соглашения о сотрудничестве с компаниями города Москвы по различным направлениям деятельности, в том числе по вопросам трудоустройства выпускников колледжа. Сотрудники ЦСТВиОП ведут постоянный мониторинг ярмарок вакансий, организуемых центрами занятости населения. Ярмарка вакансий это то место, где у вас всегда есть возможность пообщаться с представителями работодателей, узнать требования рынка труда, предъявляемые к соискателям сегодня, заполнить и оставить у работодателей свои резюме. Кроме ярмарок вакансий сотрудники ЦСТВиОП отслеживают тренинги и мастер-классы, проводимые компаниями HeadHunter (hh.ru), SuperJob, Центром занятости молодежи города Москвы и другими по темам повышения компетенций Soft Skills. На все мероприятия, связанные с последующим трудоустройством, сотрудники ЦСТВиОП всегда направляют всех желающих найти работу обучающихся и выпускников колледжа. По всем вопросам, связанным с последующим трудоустройством вы всегда сможете обратиться в ЦСТВиОП колледжа.

2. Городской, районный центр занятости населения располагает списком вакансий, которые имеются в городе, районе. Важным является то, что большая и достаточно подробная информация собрана в одном месте и меняется достаточно оперативно. Кроме того, в государственных службах занятости

населения вы получаете информацию на безвозмездной основе (бесплатно) и для этого необязательно становиться на учет.

3. При поиске работы вам необходимо научиться обращать внимание на объявления и рекламные листы.

Старайтесь:

- ✓ как можно чаще проводить мониторинг местных газет;
- ✓ возьмите за правило всегда держать при себе блокнот и ручку, не надеясь на память;
- ✓ при отсутствии возможности покупать большое количество газет – пользуйтесь услугами библиотек;
- ✓ никогда не стесняйтесь лишний раз позвонить по объявлению, навести справки;
- ✓ не смущайтесь, если пришлось позвонить «не по адресу» – виноват не тот, кто делает звонок, а автор невнятной рекламы.

Со временем при постоянном мониторинге вакансий в информационном потоке вы сможете научиться распознавать рекламу прожектеров или мошенников. Как правило, такие объявления отличаются несколькими особенностями: обещанием легкой удачи, просьбой выслать деньги вперед трудоустройства или за какие-либо составные части (например, выращивание грибов на дому с обязательной оплатой (покупкой) семян, удобрения и т.п.), отсутствием точного адреса и телефона компании.

4. Принцип «сарафанного радио». Если до биржи труда доходит лишь 40% информации о вакансиях в городе, то об остальных могут знать ваши друзья, родственники, знакомые, соседи. Все они должны знать, что вы ведете поиск работы, а так же - какой именно, в какой сфере, с какими условиями труда. Стоит напоминать друзьям, родственникам, знакомым, соседям о себе через некоторое время, иначе они могут забыть.

5. При посещении отделов кадров предприятий как по объявлениям, так и наудачу, может оказаться, что самые неожиданные учреждения и организации города нуждаются в тех или иных специалистах и у них есть открытые вакансии. Важно внести посещение предприятий в свой распорядок дня. Если вы запланируете заранее, что по определенным дням недели вы будете осуществлять посещение определенных предприятий, то психологически легче будет осуществить намерение, в противном случае всегда найдутся причины для откладывания визитов. Это понятно, так как предлагать услуги незнакомым людям не очень приятное дело, к тому же всегда есть риск получения отказа. Поэтому необходимо понять важность посещений отделов кадров и придерживаться твердого плана визитов, не поддаваясь на уловки собственного подсознания.

6. Просматривая газеты, слушая передачи местного радио, можно узнать о расширении производства или организации нового предприятия. В этом случае стоит записать его адрес, фамилию руководителя, любую информацию, которая может пригодиться, можно позвонить или сходить туда. Если вы посетили какую-либо организацию, то по окончании беседы можно оставить работодателю координаты, даже в том случае, если ничего не пообещали.

Возможно, возникнет ситуация, когда ваши услуги понадобятся и об оставленных вами координатах вспомнят.

7. Огромное количество сообщений на тему «Ищу работу» можно найти в Интернете. Объявления о вакансиях могут быть размещены среди других на специализированных сайтах рекламных объявлений или на отдельных досках объявлений, которые располагаются, как правило, на сайтах кадровых агентств или сайтах тематических печатных изданий. В разделе «Интернет ресурсы» вы можете найти ссылки на порталы поиска работы, например, такие как hh.ru, superjob и другие, которые могут вам пригодиться.

8. Особое внимание следует уделить составлению персонального объявления в рубрику «Ищу работу». Оно не должно затеряться среди всех остальных объявлений. Конечно, сообщение должно содержать основные персональные данные и информацию о работе, которую Вы бы хотели получить. Допускается краткое описание имеющихся навыков и положительных черт характера. Все это должно быть изложено буквально в нескольких словах.

Для достижения наилучшего результата хорошо, если вы будете использовать несколько способов одновременно.

Роль производственной (преддипломной) практики для студента в процессе трудоустройства.

Еще одним эффективным способом поиска работы еще в период обучения в колледже является прохождение производственной (преддипломной) практики.

Ежегодно колледж заключает договоры с предприятиями на прохождение практики студентами в соответствии с графиком и программами практик.

Роль производственной (преддипломной) практики для студента в процессе трудоустройства – это:

- самостоятельная попытка соединить теоретическую подготовку с приобретенными компетенциями, умениями и практическими навыками за время прохождения практики;
- получение опыта работы по получаемой специальности или профессии, а, соответственно и опыта работы в целом, что в последующем будет способствовать более комфортному выходу на рынок труда и поиску работы;
- возможность получить обратную связь со стороны предприятий, принимающих студентов на практику;
- конкретное влияние на качество обучения;
- получение дополнительной информации о том, чему вам следует уделить первостепенное значение в учебном процессе, чтобы соответствовать современным требованиям рынка труда;
- развитие компетенций hard-skills.

Обычно в проведении производственной (преддипломной) практики проявляют заинтересованность все стороны: директор предприятия, начальник соответствующего отдела, начальник отдела кадров, мастер производства и т.д. В процессе переговоров между предприятием и руководителем практики от колледжа определяется приемлемая должность (рабочее место) для каждого практиканта. В дневнике по практике прописывается индивидуальное задание, содержание которого может помочь предприятию принять решение по предоставлению студенту места для прохождения практики. Многие предприятия-работодатели понимают необходимость тесного сотрудничества с учебными организациями, выполняющими функцию подготовки квалифицированных работников.

Каждый студент встречается на определенном этапе своего обучения в колледже с проблемой определения места прохождения производственной практики, а также с проблемой ее эффективного прохождения с последующим трудоустройством.

Производственная (преддипломная) практика играет большую роль в развитии будущей карьеры студента и определении потенциального места работы, т.к. может предоставить следующие возможности студенту, что поможет при трудоустройстве в дальнейшем:

- получение дополнительной информации о востребованных умениях и

навыках на рынке выбранной профессии;

- получение конкретной информации об уровне вашей подготовки, какие компетенции вам необходимо получить дополнительно (будь то soft skill, hard skills или digital skills), и в каком направлении вам необходимо развиваться для последующего трудоустройства на данном предприятии;

- возможность зарезервировать за собой потенциальное место работы на предприятии (до окончания колледжа), компании могут пойти на этот шаг в рамках стратегии формирования кадрового резерва;

- получение навыков поиска работы и проведения переговоров с работодателями;

- формирование внутри себя четких целевых установок: в какой компании (тип, сфера, направление деятельности, размер компании и т.д.) и какие примерно функции вы бы хотели выполнять;

- формирование базы данных потенциальных предприятий и организаций, где вам было бы интересно (с учетом результатов внутреннего самоопределения) проходить производственную (преддипломную) практику и где потенциально может появиться возможность трудоустройства.

Во время прохождения производственной (преддипломной) практики вы должны особое внимание уделить характеристикам предприятия (компании, организации), а для этого вам необходимо:

- ознакомиться с предприятием (организацией, учреждением);

- изучить его организационно-правовую форму, организационную и производственную структуру, состав и функции служб и подразделений;

- ознакомиться с организацией основного и вспомогательного производства;

- изучить порядок формирования производственной программы предприятия;

- обратить внимание на организацию маркетинговой службы предприятия;

- оценить конкурентоспособность предприятия;

- ознакомиться с организацией труда на предприятии, формами заработной платы;

- обратить внимание на качество производимой продукции и спроса на нее;

- оценить уровень и профессионализм управления предприятием;

- оценить уровень организации труда (современный или нет) и условия работы;

- обратить внимание на наличие профессиональной службы по работе с персоналом, эффективной системой повышения квалификации, подготовки и переподготовки персонала, развитой корпоративной культуры;

- обратить внимание на психологический климат в компании.

Самооценка конкурентоспособности на рынке труда

Для проведения самооценки конкурентоспособности на рынке труда

вы можете дать себе оценку на базе многоуровневой схемы показателей качества образованности личности (каждый показатель можно оценивать, например, по шкале от 1 до 10):

- Оценка знаний учебных дисциплин.
- Уровень компетенции в распределении ресурсов (умение распределять время, деньги и материалы, пространство, кадры).
- Уровень технологической компетенции (умение выбирать оборудование и сырьевые компоненты, осуществлять технический уход и диагностику, применять технологии для выполнения конкретных задач).
- Уровень компетентности в работе с информацией (умение приобретать и оценивать знания, организовывать и поддерживать файлы, интерпретировать и передавать информацию, использовать компьютерные системы).
- Оценка базовых навыков (умение писать, читать, говорить, слушать).
- Оценка качества личности (личная ответственность, самоуправление, коммуникабельность, самоуважение).
- Оценка мыслительных навыков (умение творчески мыслить, принимать решения, предвидеть, учиться).
- Оценка навыков межличностного общения (умение работать в командах, обучать других, вести переговоры, лидировать).

Составление резюме, писем, ведение телефонных переговоров

Составление резюме.

Резюме происходит от французского слова, которое в переводе означает «излагать вкратце». Резюме – это краткая самохарактеристика. Цель резюме состоит в том, чтобы привлечь к себе внимание при заочном знакомстве и произвести на работодателя благоприятное впечатление.

Резюме представляет собой обобщенную информацию о соискателе как о потенциальном сотруднике (уровень образования, навыки, опыт работы и основные достижения), информация должна отражать наилучшие стороны. Резюме можно сравнить с рекламным проспектом, который должен выделить соискателя из массы других претендентов, присылающих свое резюме в компанию, и заставить работодателя или кадровое агентство пригласить именно этого кандидата на собеседование (интервью).



Резюме – это не автобиография и не выписка из трудовой книжки, а профессиональный портрет. Работодателю важно не столько точное название предыдущей должности, сколько прежние обязанности и результаты работы. Ценность кандидата

При написании резюме важно помнить, что получатель резюме не должен ломать голову, с какой целью его прислали. Необходимо указывать конкретную цель, например: «Получение должности менеджера по продажам в вашей фирме».

Чем лучше оформлено резюме, тем больше шансов при прочих равных условиях привлечь к себе внимание. Резюме следует отпечатать на компьютере, поскольку оно должно быть удобным для восприятия. Необходимо исходить из того, что тот, кто его читает, хотя человек и заинтересованный, но почти всегда занятой.

Рассмотрим подробнее все основные требования и нюансы составления резюме.

Основные требования к стилю написания резюме

Жестких требований к написанию резюме не существует, однако специалисты, работающие на рынке труда, считают наиболее универсальной следующую структуру резюме.

Резюме должно состоять из следующих блоков:

1. **Заголовок** – Фамилия, имя, отчество (слово «резюме» в заголовке не пишут).
2. **Основные личные данные** – адрес, телефон, дата и место рождения, семейное положение.

Адрес, телефон (включая код города), E-mail. Дату рождения допускается указать, если возраст можно считать преимуществом (у женщин есть привилегия этого не делать, а косвенным образом об этом сообщить). Здесь же можно указать и семейное положение. Ни в коем случае нельзя оставлять телефон с пометкой звонить после 22.00. Важно оставить номер, по которому

работодатели смогут связаться в рабочее время.

3. **Цель обращения** – на какую работу, в какой должности и на каких условиях вы претендуете, с дальнейшим обоснованием своих претензий (2-3 строки, но не больше).



Важный момент: никогда не указывайте сразу несколько устраивающих вариантов - особенно, если они не из смежных областей. Для каждой интересующей вас должности лучше составить отдельное резюме! Если посылается резюме в ответ на конкретное объявление, то необходимо указывать только ту вакансию, которая в нем была заявлена.

4. **Опыт работы** – даты мест работы, занимаемых должностей, выполняемых функций и профессиональных достижений. Если опыт работы отсутствует, то допускается просто пропустить этот раздел. Не нужно писать «Опыт работы» и ставить напротив прочерк.

В данном разделе вы должны описать опыт работы, его принято указывать в обратном хронологическом порядке (последнее место работы - в начало). При описании опыта работы указываются даты начала и окончания работы, наименование организации (стоит обозначать сферу деятельности фирмы, если она не очевидна из названия), название должности (их может быть несколько, если карьера развивалась успешно), и кратко описываются должностные обязанности и производственные достижения (при наличии).

5. **Образование** – даты, учебные заведения, полученная специальность и присвоенная квалификация; награды, призы, звания.

При заполнении данного раздела вам сначала необходимо указать:

- основное образование по той специальности, которая позволяет вам претендовать на должность, указанную в разделе «цель».

- оконченное учебное заведение, годы учебы и присвоенную квалификацию (в соответствии с дипломом), а также дополнительные сертификаты, подтверждающие профессиональные ресурсы. Если диплом с отличием - не надо стесняться, это можно отметить.

6. **Дополнительная информация** – данные о дополнительных знаниях, навыках, имеющих отношение к данной работе, а также важных фактах биографии и личностных качествах:

- владение иностранными языками (степень владения);
- владение навыками работы на компьютере;
- наличие водительских прав и опыт вождения;
- сведения об общественной деятельности, участие в работе конференций, съездов;
- сведения о военной службе и воинских званиях (при наличии);
- увлечения на досуге, имеющие отношение к данной работе, и достигнутые успехи;
- указание готовности к сверхурочной работе, длительным и дальним командировкам, смене места жительства;
- сведения о рекомендациях;

- личные характеристики (например: «трудолюбив», «аккуратен», «энергичен», «лидерские качества» и т.д.).

7. **Дата составления резюме** – свежая дата повышает достоверность заинтересованности в данной работе, поскольку старая дата может свидетельствовать о том, что вы давно ищите работу в разных местах.

Основными требованиями, предъявляемыми к составлению резюме, являются:

- **краткость** – отсутствие лишних слов, сокращений и терминов;
- **конкретность** – отсутствие неточной или лишней информации, не имеющей отношения к вакансии, например: «Имею пятилетний опыт работы» говорит о вас больше, чем «Имею большой опыт работы»;
- **целенаправленность** – изложение главных сведений, подтверждающих право претендовать на данную должность;
- **честность** – отсутствие недостоверной информации.

Очень внимательно отнеситесь к выбору фотографии, прикрепляемой к резюме. Не стоит размещать в резюме фотографии с отдыха, с прогулок с друзьями и т.п. Если у вас нет строгой, деловой фотографии лучше дойдите до фотоцентра и сделайте фото, сегодня многие фотоцентры могут прислать вам сделанное фото в том числе и на электронную почту.

Примеры неверного и правильного подбора фотографий для резюме:

Фото



Заместитель
директора



Системный
администратор



Мастер маникюра



Юрист



Секретарь, помощник
руководителя



Крановщик,
автомеханик



Учитель начальных
классов



Офис-
менеджер



Также необходимо быть предельно конкретным в выборе формулировок. Формулировка предложений в резюме должна нести позитивный характер, чтобы складывалось впечатление вашей заинтересованности в получении работы. В противном случае может сложиться впечатление, что работа для вас является излишней нагрузкой, что испортит впечатление перед работодателем. Поэтому, не следует писать: "отвечал за выполнение...", "находил применение следующим возможностям...", "нес ответственность за...", нужно писать: "выполнил...", "эффективно использовал...", "отвечал за..."

Что не надо включать в резюме:

- физические данные;
- причины ухода с предыдущего места работы;
- требования к зарплате.

Составленное резюме можно проверить по следующим позициям:

- в описании настоящей работы используются глаголы в настоящем времени, например, работаю, проектирую;
- соответственно, при описании предыдущих мест работы используются глаголы в прошедшем времени;
- прослеживается последовательность: если в резюме один раз использовалось сокращение, оно используется во всем резюме (но лучше приводить все наименования полностью);
- рекомендуется избегать длинных фраз и мудреных слов;
- четко выделить необходимые заголовки;
- необходимо проследить, чтобы резюме было оформлено в едином стиле;
- лучше выбирать стиль оформления резюме, который легко читается (большие поля, не мелкий шрифт, достаточное расстояние между строками и т.п.);
- с левой стороны можно оставить немного свободного места, чтобы на резюме можно было сделать пометки;
- при распечатывании резюме лучше использовать бумагу белого цвета хорошего качества;
- необходимо быть уверенным, в достоверности всей представленной в резюме информации.

Важно помнить, что один из первых шагов в трудоустройстве – грамотно написанное резюме.

Резюме – это визитная карточка, ваш портрет, по которому работодатель (или кадровое агентство) определяет приглашать вас на интервью (собеседование) или нет. И составить его необходимо так, чтобы они захотели пригласить! Полезно посмотреть на резюме со стороны работодателя, мысленно задав вопрос самому себе: «А я бы пригласил такого кандидата на собеседование?».

Резюме постарайтесь уместить на одной стороне листа формата А4

(максимальный объем – две страницы). С левой стороны оставляйте поля, чтобы просматривающий резюме мог делать свои пометки.

Местоимение «я» писать не рекомендуется, поскольку резюме ваше и согласно логике речь может идти только о вас.



Главное: проверяйте все, что написали. Начините проверку с конца страницы. При чтении в обратном порядке вам будут лучше видны опiski и ошибки в написании слов.

Надо помнить, что при составлении и оформлении резюме важно все – формат, стиль, содержание, даже размер шрифта, которым оно отпечатано.

По резюме будут судить, стоит ли встречаться с вами или нет.

Наряду с резюме следует иметь письменные рекомендации. Их отсутствие иногда может послужить причиной отказа от приема на работу. Рекомендательные письма помогают в том случае, если на одно вакантное место претендует несколько кандидатов.

Если вы ведете поиск работы самостоятельно, не следует указывать телефоны рекомендовавших вас людей в резюме, рассылаемом сразу в несколько мест. Причина проста – на этих людей может обрушиться бесконечное количество звонков. Поэтому не доставляйте неудобства другим людям.

Не стоит приносить рекомендации от друзей, поскольку они лица заинтересованные. Рекомендации, как правило, проверяются и «дружеские характеристики» скорее всего не примут во внимание.

Сотрудники из агентств по найму советуют заранее рассказать им о коллегах с прежнего места работы, которые могут отозваться о вас отрицательно.

Если же увольнение с прежнего места работы связано с конфликтной ситуацией, то лучше всего предусмотрительно «смягчить» свои характеристики, сконцентрироваться на главном.

Шаблон и образец написания резюме вы можете найти в приложении к настоящим методическим рекомендациям.

Составление писем

Многие претенденты на вакантные должности присылают на фирмы (в организации) информацию о себе в виде деловых писем.

Основная цель письма – заинтересовать работодателя собой как специалистом и сподвигнуть его познакомиться с соискателем поближе, т.е. получить приглашение на собеседование.

При написании деловых писем необходимо соблюдать некоторые требования и правила:

- бумага должна быть хорошего качества, чистая и не мятая;
- текст следует печатать через полтора-два интервала без переноса слов; ширина поля с левой стороны листа должна быть не менее 2см, абзац нужно начинать с красной строки с отступлением пяти интервалов от левого края строки;
- адрес организации пишется в правом верхнем углу, под ним ставится дата;
- ниже, с края строки или в центре листа пишется обращение. Например: «Уважаемый Петр Петрович» или «Уважаемая госпожа Сидорова»;
- после обращения ставят запятую, но иногда ставят восклицательный знак (в данном случае следующую фразу начинают с красной строки и с заглавной буквы);
- подпись ставится с правой стороны листа, после заключительной фразы (например: «С уважением»), фамилия подписывающего печатается под его рукописной подписью.

Требования к содержанию письма:

- точность и ясность изложения мыслей – слова и фразы должны быть короткими;
- доступность текста для понимания;
- краткость – отсутствие лишних слов и пустых, ничего не значащих фраз;
- грамотность – соблюдение правил грамматики и правописания;
- корректность – деловой и вежливый стиль изложения.

При анализе писем с просьбой о приеме на работе специалисты кадровых служб обращают внимание на:

- точное название фирмы (организации) и ее адрес;
- обращение по имени и краткое объяснение, почему именно в эту организацию направлено письмо (по рекомендации кого-либо, по объявлению в средствах массовой информации об имеющихся вакансиях и т.п.);
- комплимент человеку, которому адресовано письмо, или фирме. Например: «Много слышал о вас хорошего»; «Высокий уровень профессионализма вашей фирмы, обеспечивающей ей репутацию новатора отрасли, побуждает меня просить о возможности применения моего опыта и знаний в вашем коллективе» и т.п.;
- необходимые и краткие сведения кандидата о себе, дающие право

- претендовать на вакансию;
- грамотность и аккуратность претендента.

Образец письма, посылаемого вместе с послужным списком представлен в Приложении.

Телефонные переговоры

Умение вести телефонные переговоры очень важно при трудоустройстве. К телефонному разговору нужно готовиться заранее. Мысленно, а лучше письменно необходимо сформулировать цель разговора; вопросы, на которые нужно получить ответы. После надо определить время звонка. При звонке под рукой лучше всего иметь записную книжку (блокнот), ручку (карандаш) и календарь.

Для того чтобы не испортить настроение, нужно аккуратно набирать номер абонента (реакция на ошибочный звонок, в большинстве случаев, бывает крайне неприятной).

В начале разговора следует поздороваться и представиться. Не рекомендуется начинать разговор с вопросов: «Куда я попал?» или «Какой это номер?» и т.п. Если взявший телефонную трубку сотрудник не представился (не назвал фирму и себя), сначала следует поздороваться с ним, подождать ответного приветствия и лишь затем поинтересоваться, та ли это организация, которая нужна.

Если звонок осуществляется конкретному человеку, то после приветствия следует фраза: «Попросите, пожалуйста, Петра Петровича». Если звонок осуществляется незнакомому человеку, то в начале предстоящего разговора стоит уточнить имя, например: «Как я могу к вам обращаться?» или «Как вас зовут?». Важно помнить, что имя для человека играет важную роль в процессе общения и установления контакта. Поэтому имя собеседника необходимо запомнить или записать, чтобы не перепутать. В дальнейшем разговоре рекомендуется почаще называть собеседника по имени.

Соблюдая правила этикета, необходимо спросить того, кому предназначен звонок, удобно ли ему сейчас разговаривать или лучше перезвонить в другое, более удобное время.

При совершении телефонного звонка необходимо четко выражать свои мысли, говорить кратко, убедительно.

При разговоре важно следить за интонацией. Специалистами установлено, что интонация голоса передает до 30% информации. Одни и те же слова, сказанные с разной интонацией, имеют разный смысл и воспринимаются по-разному. Тон голоса должен быть спокойным и уверенным, дружелюбным и заинтересованным, поскольку это свидетельствует о подготовке к разговору и чувстве собственного достоинства. Установлено, что сказанная низким голосом фраза вызывает больше доверия, чем сказанная высоким, визгливым голосом.

Не стоит говорить монотонно, лучше стараться менять интонацию. В том случае, если манера разговора – монотонность, слова приветствия лучше

произносить другим тоном, поскольку от первых произнесенных слов у партнера либо возникает желание разговаривать, либо нет. В ходе беседы рекомендуется делать паузы: они необходимы для обдумывания информации и могут придать весомость сказанному.

Лучше внимательно слушать собеседника. Не стоит монополизировать разговор. Нужно помнить, что беседа двух людей предполагает диалоговое общение. Собеседника рекомендуется выслушать до конца, не перебивая. Не стоит возражать и лучше не спорить, не вступать в открытую конфронтацию.

Специалисты кадровых служб во время телефонных переговоров с претендентом на вакантную должность обращают внимание на следующие моменты:

- соблюдено ли время звонка – в обусловленное в объявлении время звонит или нет;
- правильно ли называет фирму (организацию);
- насколько спокойно, уверенно произносит первые фразы;
- поздоровался ли и дождался ли ответного приветствия;
- владеет ли интонацией голоса;
- не хрипнет ли голос и не откашливается ли кандидат в самом начале разговора, что может свидетельствовать о неуверенности, сильном волнении, а иногда и неискренности;
- четко ли сформулирована цель разговора или говорит много лишних вступительных слов;
- правильная ли речь у претендента – манера говорить, тон разговора, произношение, громкость и точность выражений, использование литературного языка или использование жаргонных слов;
- имеется ли специфика речи;
- скорость речи – если кандидат говорит медленно, то, возможно, медлителен, долго думает или считает себя «важной птицей» (обязательно выслушают); быстрая речь является признаком активности, сообразительности, однако может означать торопливость и неуверенность в том, что не дослушают до конца;
- краткость и точность формулировок или болтливость, «витиеватая» речь;
- громкость голоса – громкий командный голос свидетельствует об опыте руководящей работы или авторитарности характера, тихий и робкий голос свойственен робкому и неуверенному претенденту;
- умеет ли внимательно выслушать, не перебивая; не задает ли наивных вопросов;
- проявляет ли достаточную настойчивость в выяснении интересующей информации или робок и уступчив;
- реагирует эмоционально или спокойно, по-деловому.

Таким образом, по результатам телефонных переговоров специалист

кадровой службы может составить портрет претендента. Помня об этом, очень важно знать и уметь пользоваться правилами делового общения и этикета.

Собеседование

Собеседование – встреча с потенциальным работодателем или его представителем при приеме на работу. Цель собеседования – познакомиться воочию, понять, насколько работодатель и соискатель подходят друг другу, а также обсудить детали сотрудничества. На собеседовании работодатель задаёт вопросы, касающиеся образования соискателя, его опыта, полученных навыков и знаний. Также возможны вопросы личного характера: цели, устремления в жизни, чего соискатель хочет добиться, какие у него планы.

В крупных компаниях часто проводят несколько уровней собеседования: с рекрутером, со службой безопасности, с психологом, с начальником отдела, с высшим руководством.

При приеме на работу кандидату часто предлагают пройти тесты или схожие испытания. Тесты бывают как психологическими, так и профессиональными. В Трудовом кодексе РФ нет положений о порядке тестирования при приеме на работу, однако запрет на тестирование также отсутствует. Работник может отказаться от прохождения теста, однако в данном случае его шансы быть принятым на работу существенно снижаются.

На некоторые позиции проводится *стрессовое интервью*. Стрессовое интервью – это собеседование, на котором кандидата пытаются вывести из равновесия, поставить в ситуацию, когда он почувствует себя некомфортно или же просто сделать то, к чему соискатель не готов.

Используется при приёме на должность, предполагающую большое количество стрессовых ситуаций – топ-менеджер, менеджер по продажам, рекламный или страховой агент. Также оно оправдано в случае, если компания развивается столь стремительно, что нужно быть постоянно готовым к смене условий. По сути, наличие стрессового интервью – это своего рода индикатор напряженной, стрессовой работы в этой компании.

Примерами стрессового интервью могут служить:

- разговор на повышенных тонах;
- быстрый темп разговора — постоянные вопросы, едва соискатель ответит, ему сразу же задают следующий вопрос, не связанный с первым;
- вопросы о личной жизни кандидата;
- разговор на ходу;
- постоянные помехи во время интервью, присутствие посторонних людей.

Структура собеседования:

1. Установление контакта. Задача интервьюера – создать хорошее впечатление о компании, дать возможность соискателю расслабиться.
2. Краткий (5–20 мин) разговор о компании.
3. Непосредственно собеседование: кандидат отвечает на вопросы и выполняет ряд ситуационных задач.

4. Кандидату предоставляется возможность задать интервьюеру интересующие его вопросы.
5. PR вакансии (этап может отсутствовать, если кандидат не интересен компании).
6. Обсуждение алгоритма дальнейшего взаимодействия.

Типы собеседования:

✓ ***Ситуационное собеседование***

Во время ситуационного собеседования или case-интервью соискателю предлагается рассказать, как он будет себя вести в предложенной интервьюером ситуации. В зависимости от целей предлагаемые ситуации можно разделить на несколько групп:

Проверка конкретных навыков. Соискателю предлагают, в частности, озвучить алгоритм действий; принять участие в ролевой игре, продемонстрировав навыки, необходимые для работы на искомой позиции и проявляющиеся именно во время общения; выполнить письменное или техническое задание.

✓ ***Проверка стрессоустойчивости, гибкости, креативности.***

Проверка мотивации и ценностей соискателя.

✓ ***Биографическое***

Аналог анкетирования, затрагивает такие вопросы, как опыт работы, образование, хобби, семейные обстоятельства, планы на будущее

✓ ***Собеседование, основанное на компетенциях***

Анализ и оценка профессионализма и личных качеств соискателя и их соответствия позиции. Рассматривается не только результат, но и способы его достижения. Такое собеседование дает возможность выявить и оценить, в частности, такие компетенции, как лидерство, коммуникативные навыки, инициативность, ориентация на результат, гибкость, умение работать в команде, умение принимать решения и т. п. Как правило, собеседование проводится группой интервьюеров из двух-трех человек. Решение принимается после обсуждения.

✓ ***Свободное собеседование***

Собеседование в стиле «Расскажите о себе»: позволяет, помимо прочего, оценить навыки самопрезентации. Может занять много времени и требует хорошей подготовки интервьюера.

✓ ***Стрессовое собеседование***

Данный тип собеседования, отличается от обычного тем, что HR-менеджер намеренно пытается создать конфликт, провоцирует кандидата, чтобы посмотреть, как он поведет себя, оказавшись в стрессовой ситуации. Эффективно, если для будущей работы нужен высокий уровень стрессоустойчивости. В ходе собеседования соискателя могут попросить быстро отвечать на вопросы, задавать провокационные вопросы и т. п. Для проведения подобного собеседования требуется опытный интервьюер

Подготовка к собеседованию:

Собеседование является наиболее широко применяемым методом отбора кадров. От его успеха будет зависеть, возьмут ли вас на желанную должность. Поэтому к собеседованию рекомендуется готовиться. Не полагайтесь на свое обаяние и природную остроту ума. Перечитайте объявление о вакансии и подумайте, что вы можете предложить в соответствии с требованиями работодателя. Компании или фирмы, отбирая кандидатов, не часто встречают идеального претендента, и ваша задача – убедить их в том, что ваша кандидатура наиболее подходящая.

По возможности выясните, кто будет беседовать с вами и подумайте, о чем они могут спросить. Вы не можете заранее знать, что у вас спросят, но, готовясь к собеседованию, можно повысить свои шансы, упражняясь в ответах на некоторые общие вопросы, например на просьбу рассказать о себе. Если вас спросят о трудовой деятельности, а вы сменили множество работ, не останавливайтесь долго на давних событиях. Помните, встрече отводится ограниченное время, поэтому гораздо важнее рассказать о ваших последних успехах и достижениях. Тем более, что работодатели уже изучили ваше резюме.

Вот некоторые рекомендации по подготовке к прохождению собеседования:

- предварительно наведите справки о должности, организации или сфере деятельности;
- позаботьтесь о том, чтобы располагать достаточным временем для собеседования;
- идите на собеседование самостоятельно, без друзей и членов семьи;
- подготовьте данные лиц, рекомендующих вас;
- известите рекомендующих лиц о возможности обращения к ним с вопросами относительно подтверждения информации о кандидате;
- перед встречей продумайте вопрос о заработной плате;
- говорите правду и преувеличивайте только в том случае, если возможно будет доказать утверждения;
- избегайте ответов-штампов;
- будьте готовы к разговору о прежнем работодателе (месте практики), даже если это был неудачный опыт.

Несколько рекомендаций, разработанных специалистами кадровых служб, о том, как нужно держать себя на собеседовании.

1. Приходить на собеседование необходимо вовремя, опоздания исключены, поэтому спланируйте свою поездку по времени. Нет никакого оправдания вашему опозданию на встречу. Приезжайте немного пораньше, чтобы подготовиться к беседе. Если вы прибыли слишком рано – подождите на улице, поскольку некоторые руководители расценивают ранний приезд как неумение распоряжаться своим временем. Разговаривая с секретарем, помните, что его могут спросить о впечатлении, которое вы произвели.
2. Следует позаботиться о своем внешнем виде. Народная мудрость

гласит: «По одежке встречают – по уму провожают». Одежда должна быть деловой, хотя трудно дать определенный совет в отношении одежды, поскольку многое зависит от того, какую сферу деятельности вы выбрали. В современном мире существует понятие «дресс-код», которое означает не только служебную принадлежность, но и умение одеваться согласно конкретной ситуации. Главное – чтобы вы хорошо себя чувствовали в выбранной одежде. При подборе одежды необходимо придерживаться следующих правил:

- одежда должна быть чистой, в хорошем состоянии, обязательно опрятной, выглаженной и вычищенной. Не следует надевать костюм из сильно мнущейся ткани;
 - обувь должна быть начищена; лучше смотрятся модельные туфли. Колготки для женщин обязательны, лучше положить в сумочку запасную пару чулок или колготок. Для мужчин неприемлемы красные носки;
 - волосы должны быть чистыми. Недопустимы панковские или слишком пышные прически. Если волосы очень длинные, то лучше собрать их сзади в узел или пучок.
3. Накануне постарайтесь как следует выспаться. Тогда ваш вид будет бодрым и свежим.
 4. Помните, что впечатление о вас складывается в первую минуту встречи: в течение двадцати секунд оценивается как вы выглядите, еще двадцати – манера говорить и наконец – умение общаться. Поэтому не надо суетиться, входить в кабинет следует спокойно, уверенно, не крутя головой и не размахивая руками. Если вам при приветствии предложат руку для пожатия, помните, что поздороваться следует твердым и крепким рукопожатием. Улыбнитесь и спокойно пожмите руку. Помните, что «вялое» рукопожатие говорит о вашей неуверенности и безволии, а рукопожатие, сокрушающее суставы, может быть расценено как рукопожатие хвастуна или же недалекого человека.
 5. Тщательно продумывайте свою речь. В первую очередь надо выбросить все жаргонизмы, слова-паразиты и сленг, всё это загрязняет Вашу речь и отвлекает от её содержания. Ведь ваша задача донести нужную информацию, а не пустить пыль в глаза.
 6. Не садитесь, пока не получите приглашение. Если ожидание слишком затянулось, спросите: «Где вы разрешите сесть?». В кресле или на стуле сидите прямо, не разваливайтесь. Если придется некоторое время стоять, то следите за осанкой, не горбитесь.
 7. Держитесь уверенно и приветливо, улыбайтесь, при ответе на вопросы смотрите собеседнику в глаза. Но помните, что пристальный взгляд и постоянная улыбка недопустимы. Будьте настроены приветливо и дружелюбно по отношению к лицам, проводящим собеседование. Не следует вторгаться в личное пространство

- собеседника, т.е. располагаться ближе, чем полтора-два метра.
8. Если вы чувствуете себя неловко, глядя в глаза собеседнику, смотрите в точку на его лбу над переносицей – это срабатывает. Если у вас больше одного собеседника, то адресуйте им часть своего ответа.
 9. На вопросы отвечайте объективно, не слишком преувеличивайте свои достоинства и не особенно скрывайте недостатки. В ходе беседы в деликатной форме дайте представления о своих профессиональных достоинствах.
 10. Не перебивайте собеседника. Не выходите из себя, если во время разговора интервьюер будет отвечать на телефонные звонки.
 11. Постарайтесь первым не упоминать о зарплате, подождите, пока это сделает сам работодатель (обычно наниматели держат в уме «вилку» зарплаты и, если вы спросите об оплате слишком рано, вам могут назвать более низкую сумму). В случае, если предложенный уровень зарплаты вас не устроит, не вступайте в спор. Ваше право отказаться от предлагаемого места.
 12. Если вам предлагают чай, кофе или прохладительные напитки, не отказывайтесь. Один-два глотка вам не помешают, особенно если от волнения у вас в горле пересохло.
 13. В ответах проявляйте краткость. Прежде чем заговорить, сделайте небольшую паузу. Во время беседы не перескакивайте с одного на другое, напрасно теряя время. Собеседника больше интересует качество, а не количество ваших ответов.
 14. Не уделяйте слишком большого внимания началу вашей трудовой деятельности: для работодателя гораздо важнее ваши недавние достижения.
 15. Внимательно слушайте, о чем вас спрашивают. Будьте готовы к вопросам, на которые будет сложно ответить. Ваши собеседники, возможно, захотят посмотреть, как вы отвечаете в ситуации прессинга. Не пытайтесь ответить сходу, короткая пауза только подчеркнет вашу вдумчивость и основательность.
 16. В кейсе, сумочке или кармане держите наготове блокнот и ручку, чтобы сделать необходимые пометки и в конце беседы задать свои вопросы.
 17. Во время беседы следите за невербальными (неречевыми) средствами общения интервьюера. Например: если ваш собеседник тербит мочку уха – это означает «продолжайте, я вас внимательно слушаю»; изучает свой манжет или ремешок от часов – скучает (возможно, вы ему неинтересны); сидит, откинувшись назад, – хочет послушать, что вы ему еще скажете; отклоняется назад, сложив руки за головой, – хочет, чтобы вы убедили его; неожиданно потирает подбородок – означает заинтересованность тем, что вы говорите; наклоняется вперед и потирает руки – очень заинтересован тем, что вы говорите; наклоняется вперед и потирает руки – очень

заинтересован тем, что вы говорите; поднимает вверх указательный палец – достойно оценивает сказанное вами.



Рис.1 Жесты лжи

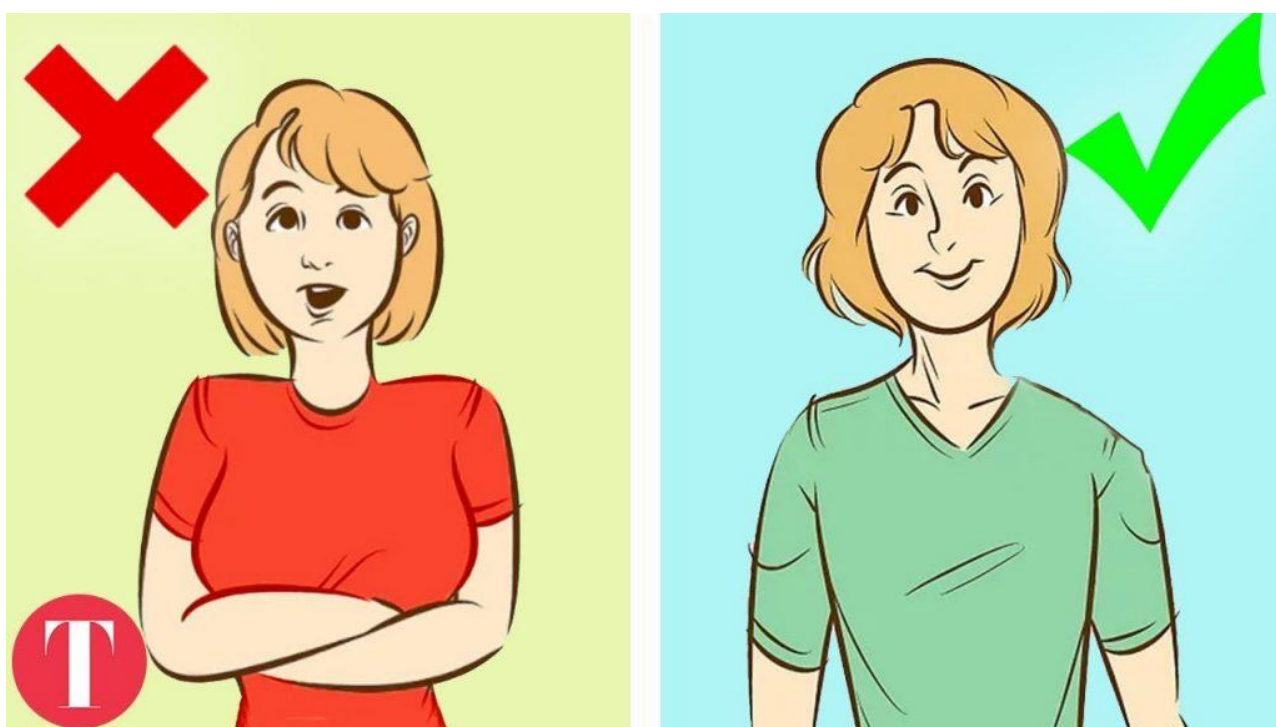


Рис.2 Закрытая и открытая позы при общении

18. Не сидите со скрещенными руками и ногами, поскольку данные позы создают барьер и дают посылку собеседнику: «Я вам не доверяю».
19. Старайтесь подстраиваться под собеседника, например: если он скрестил свои ноги, сделайте то же самое. Подражайте его жестам, чтобы создать «эффект зеркала». Такой подстройкой вы дадите ему знать, что согласны с ним. Однако «зеркало» должно у вас получаться естественно, иначе это может быть расценено как передразнивание.
20. Никогда не критикуйте своих прежних руководителей.
21. Во время визита воздержитесь от курения даже в том случае, если это делает ваш собеседник.
22. Во время собеседования избегайте длительного рассказа о том, почему вы ушли с прежнего места работы; разговора о личных и домашних делах, если вас об этом не спрашивают; показа рекомендательных писем, если вас не просят об этом; также нельзя прерывать собеседника; забывать и путать имена; делать вид, что у вас есть более выгодное предложение, чтобы подтолкнуть к принятию решения в вашу пользу.
23. Постарайтесь расстаться на положительной ноте, сказав, например: «Спасибо, что вы встретились со мной. Я очень заинтересован в этой работе и думаю, что смогу выполнить ее хорошо». В конце встречи поблагодарите собеседника и спросите о ваших дальнейших действиях, подтверждая этим свой искренний интерес к предлагаемой работе.

Прием на работу – это двусторонний процесс. Постарайтесь сделать все, что от вас зависит, чтобы получить необходимые сведения о вашей будущей работе и создать впечатление о себе как о деловом человеке. Начинайте с вопросов, которые показывают вашу заинтересованность. Например:

- *когда можно будет приступить к работе;*
- *каковы будут мои обязанности;*
- *перед кем будете отчитываться по результатам работы;*
- *имеется ли система повышения квалификации;*
- *каковы возможности продвижения по службе;*
- *каков отпуск по продолжительности;*
- *какова система страхования;*
- *доступно ли медицинское обслуживание и распространяется ли оно на членов семьи;*
- *каковы условия оплаты труда, виды премий и порядок их выплаты.*

Некоторые организации и фирмы могут предложить вам заполнить анкету. Прежде чем ее заполнить, прочтите вопросы анкеты внимательно; по возможности снимите ксерокопию бланка, чтобы использовать его как черновик для своих ответов; отвечайте на все поставленные вопросы;

объясните все перерывы в вашем трудовом стаже; избегайте негативной информации о себе; снимите копию с заполненной формы, чтобы не забыть, что вы написали в анкете.

Прежде, чем указывать в заявлении фамилии тех, кто вас рекомендует, позвоните им, чтобы эти люди были готовы представить характеристику, в которой отметили бы ваши деловые качества.

После собеседования вам могут сразу сообщить о принятом решении. Однако, не падайте духом, если какое-то время будете пребывать в неизвестности, поскольку трудоустройство иногда занимает несколько недель. Если вам обещали позвонить в определенный день, и этот день наступил и прошел, то поинтересуйтесь сами, не забыли ли о вас.

Типичные вопросы работодателя на собеседовании, к которым следует подготовиться заранее.

Как отвечать на сложные и нестандартные вопросы, чтобы понравиться работодателю? Какие вопросы будет задавать рекрутер, зависит от того, на какую должность принимается работник, однако, как правило, имеется стандартный набор вопросов, которые задаются всем соискателям.

Прежде чем проводить собеседование, работодатель обычно предлагает соискателю заполнить специальную анкету (образцы анкет вы можете посмотреть в приложении к методическим рекомендациям).

В последнее время очень популярны ситуационные вопросы, когда работодатель описывает ситуацию и предлагает соискателю выбрать правильную манеру поведения в этой ситуации.

6 популярных примеров ситуационных вопросов на собеседовании

Ниже в таблице приведены 6 ситуационных вопросов, которые очень часто задают рекрутеры на собеседовании при приеме на работу, среди них:

1. Продайте мне ручку;
2. Что правильнее, слушать или говорить?;
3. Возражение потенциального клиента – у нас уже есть поставщик. Как будете бороться с возражением?
4. Вам предложили работу два работодателя. Как вы будете выбирать?;
5. Коллега украла имущество компании, вы – свидетель. Ваши действия?;
6. Клиент ругается по телефону о том, что привезли некачественный товар. Что будете делать?

В таблице поясняется, для чего рекрутер задает такой ситуационный вопрос, что он хочет узнать о вас. Это важно, так как от этого нужно строить свой ответ. Рекрутер должен услышать от вас правильное решение в возникшей ситуации.

Также предлагаются рекомендации о том, что делать, когда на собеседовании при приеме на работу задают такие ситуационные вопросы.

Пример ситуационного вопроса	Зачем задается	Что делать соискателю
Продайте мне ручку	Выявляются способности убеждения и знания техник продаж.	Потренируйтесь дома в продажах разных предметов. Изучите основные техники продаж.
Что правильнее, слушать или говорить	Выявляются умение правильно выстраивать поведение	Если вопрос касается менеджера, специалиста по продажам – то правильный ответ «это зависит от этапа переговоров с клиентом».
Ответьте на возражение – мы уже покупаем такой же товар в другой фирме	Выявляется умение работать с возражениями	Изучите техники работы с возражениями. Уточните, действительно ли это возражение, единственное ли оно. Спросите, согласилась ли фирма стать клиентом, если бы другого поставщика не было
Вам поступили предложения работы от двух компаний, как вы будете делать выбор, на что обращать внимание	Выявляются приоритеты в работе, мотивация	Делайте упор на ту работу, в которой вы сможете наиболее полно реализоваться, которая интересна по каким-либо причинам
Ваша коллега на ваших глазах украла имущество компании. Ваши действия?	Проверяется степень ответственности	Правильнее будет сообщить о событии руководству компании
Клиенту доставили некачественный товар, он звонит по телефону и неадекватно ругается. Ваши действия?	Умение налаживать контакт с людьми, наличие и степень стрессоустойчивости	Изучите технику настроя на волну клиента, подготовьте фразы, которые смогут успокоить клиента в подобных случаях. Продумайте ситуацию.

Ниже приведены 11 основных задаваемых на собеседовании вопросов с ответами:

1. Что отвечать на вопрос — Расскажите о себе на собеседовании.

Отвечая на этот вопрос и другие вопросы интервьюера, держитесь спокойно и говорите уверенным тоном. Расскажите то, что будет важно услышать работодателю: место учебы и специальность, опыт работы, знания и умения, заинтересованность именно в этой работе и личностные качества – стрессоустойчивость, обучаемость, трудолюбие. Примерный рассказ соискателя о себе приведен в приложении к методическим рекомендациям.

2. Что отвечать на собеседовании на вопрос — Почему вы уволились?

Отвечая на вопрос, почему ушли с предыдущего места работы, не говорите о конфликтах на прежней работе и не отзывайтесь плохо о своем начальнике или коллегах. Вас могут заподозрить в конфликтности и неумении работать в команде. Лучше вспомнить позитивные моменты из прошлого

опыта, а причиной ухода назвать желание полной реализации своих способностей, стремление к повышению профессионального уровня и оплаты труда.

3. Что отвечать на вопрос — Почему вы хотите работать у нас?

Начните с положительных моментов в работе компании – стабильность и профессиональный, слаженный коллектив, интерес к сфере деятельности, а потом добавьте, что привлекает должность и график работы, близость к дому, достойная оплата труда.

4. Почему Вы считаете, что подходите на эту должность?

Что отвечать на вопрос – почему мы должны взять именно вас? Здесь вы должны предельно четко и аргументировано доказать, что вы наилучший специалист в этой области. Расскажите о работе компании и той отрасли, в которой собираетесь работать, не стесняйтесь хвалить себя, расскажите о своих достижениях.

5. Что отвечать на собеседовании на вопрос о недостатках?

Вопрос о недостатках – достаточно каверзный. Выкладывать свои минусы как на духу не стоит. Назовите такие «недостатки», которые выглядят больше как достоинства. Например: придирчив к своей работе, не умею отстраняться от работы. А лучше всего сказать нейтрально: у меня, как и у всех, есть недостатки, но они никак не влияют на мои профессиональные качества.

6. Какими достоинствами вы обладаете?

Какие достоинства не рекомендуется использовать в силу своей избитости и стандартности:

- ☒ коммуникабельность;
- ☒ обучаемость;
- ☒ пунктуальность;
- ☒ исполнительность.

Это стандартные примеры достоинств, которые включаются в практически каждое резюме, для работодателя они не несут особой значимости, и не выделяют соискателя среди прочих других никаким образом.

Говорить на собеседовании лучше о профессиональных достоинствах, которые будут полезны и интересны работодателю:

- ☒ имею опыт переговоров на различных уровнях;
- ☒ с легкостью заключают важные договора и контракты;
- ☒ могу рационально организовать свой рабочий день и др.

Такие ответы обратят на себя внимание и выделятся среди прочих других ответов.

7. На какую оплату труда вы рассчитываете?

Услуги хорошего специалиста не могут стоить дешево. Есть вариант – назвать сумму выше средней зарплаты или ориентируйтесь на з/п, которую вы получали на прежней работе и завысьте ее на 10-15%. Придерживайтесь золотой середины, иначе могут подумать, что либо вы плохой специалист, либо слишком амбициозный.

8. Кем вы себя видите через 5-10 лет?

Упорные и целеустремленные люди ставят перед собой долгосрочные цели, планируют свой личностный и карьерный рост. Если вы еще не задумывались над этим вопросом, то займитесь этим перед собеседованием. Сделайте упор на ваше желание работать в этой же компании, но за это время подняться по карьерной лестнице.

9. Кто может дать рекомендации о вашей работе?

Не утаивайте место прежней работы, будьте готовы дать номера телефонов бывших коллег и руководителей. Если, отвечая на этот вопрос, вы замешкаетесь или вовсе уклонитесь от ответа, то работодатель может посчитать, что вы хотите избежать отрицательных отзывов.

10. Готовы ли вы к профессиональной нагрузке?

Работодатель так может намекать на переработки. В этом случае поинтересуйтесь, как часто они возможны: сколько раз в месяц или по сколько часов. Если вы готовы к таким условиям, то подтвердите свою готовность к нагрузкам.

11. Есть ли у вас дополнительные вопросы?

Самое время узнать подробности будущей работы: начиная с графика и социального пакета, до требований к сотрудникам фирмы. Человек, не задающий вопросы после собеседования, показывает свою незаинтересованность. Так что вопросы обязательно должны быть, а лучше всего их продумать заранее.

Примеры отличных, хороших и плохих ответов на вопросы на собеседовании:

Вопрос на собеседовании	Отличный ответ	Хороший ответ	Плохой ответ
<u>Почему вы хотите работать у нас?</u>	Сфера весьма перспективна, вижу возможность реализовать свой потенциал в этой области, знаком с рынком, известны продукты компании, интересные для меня	Престижная компания, высокая зарплата, хорошие условия труда, расположена близко от дома, желание попробовать себя в новой должности	Мне все равно, где работать, могу и у вас

Литература

1. Шеламова Г.М. Культура делового общения при трудоустройстве: учеб. пособие – 2-е изд, стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2015. – 64 с. – (Деловая культура).
2. Шеламова Г.М. Этика деловых отношений: учеб. пособие – 2-е изд, стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 64 с. – (Деловая культура).
3. Усов В.В. Деловой этикет: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования – 4-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 400 с.
4. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для нач. проф. образования; учеб. пособие для сред. проф. образования – 8-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 176 с.
5. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для нач. проф. образования – М.: Образовательно-издательский центр «Академия»; ОАО «Московские учебники», 2014. – 192 с.

Интернет ресурсы (действительно на 26.08.2020)

https://kst.mskobr.ru/centr_sodejstviya_trudoustrojstvu/vakansii_dlya_studentov - официальная страница Центра содействия трудоустройству выпускников и организации практик колледжа.

www.rabota.ru - вакансии кадровых агентств, бесплатное включение анкеты в базу данных, доска объявлений, анализ рынка труда, необходимая аналитическая, юридическая и адресно- справочная информация

www.metropolis.ru - сайт кадрового агентства «Ментрополис» и его директора - Валерия Полякова. Первое кадровое агентство России. Кроме собственно вакансий много советов по планированию карьеры, психологии.

www.career.ru/ushakov - сайт Александра Ушакова - Как сделать карьеру в России? Правила, которые позволяют избежать многих ошибок. Консультации по личностному и карьерному росту. Тренинги и семинары. Литература.

<https://www.superjob.ru/> - работа в Москве, свежие вакансии в Москве, поиск работы и резюме.

<https://hh.ru/> - работа, вакансии, база резюме, поиск работы.

<https://www.hr-director.ru/article/67081-digital-navyki-kakim-spetsialistam-18-m4> - Директор по персоналу. Практический журнал по управлению человеческими ресурсами.

Приложения

Приложение 1

Примерная форма резюме

(Ф.И.О. соискателя)

(адрес, достаточно указать район проживания или улицу)

(контактный телефон)

(e-mail, указывать нейтральную почту)

Цель/Должность

Образование

месяц и год

Опыт работы

с __.20__ по

__.20__ (в

случае если

трудоустройство

не окончено,

указать по

настоящее время)

Навыки

Личные качества

Личные данные

Дополнительные

сведения:

Рекомендации

***О чем не стоит писать в резюме:**

- ☒ Много букв (резюме должно занимать не более 2 страниц)
- ☒ Мои слабые стороны...
- ☒ Люблю котиков...
- Хочу много денег...
- ☒ Умею пользоваться степлером
- ☒ Рекрутеров жизни не учить!

Образец написания резюме

Иванова Надежда Ивановна

Россия, г. Москва, ул. Железнодорожная

+7(916)222-22-22

нейтральнаяпочта@mail.ru

Цель	Получение должности секретаря-референта.
Образование	
09.2014 – 03.2015	Курсы секретарей-референтов (делопроизводство, ПК, ведение переговоров, машинопись).
10.2012 – 10.2014	Курсы английского языка.
09.2007 – 07.2009	Техникум экономики и управления (факультет менеджмента).
Опыт работы	
08.2009 по настоящее время	Техникум экономики и управления, секретарь учебной части. Подготавливала до 100 документов в день, самостоятельно планировала 50% объемов работ техникума по вопросам подготовки документов, обучила студентов основам делопроизводства и оформлению не менее 50 документов в день.
Навыки	Опытный пользователь ПК, хороший английский язык, навыки SoftSkills - хорошие коммуникативные навыки, умение всё делать вовремя и в срок, умение работать в команде, умение принимать критику и учиться, анализируя сказанное.
Личные качества	Способна работать автономно и в коллективе, ответственна, организована, коммуникабельна, терпелива.
Личные данные	Дата рождения: 23 сентября 1980 года.
Дополнительные сведения:	Имею водительские права категории В. Увлечения: аранжировка цветов. Здоровье: хорошее.
Рекомендации	Готова предоставить.

**Образец письма, посылаемого вместе
с послужным списком**

Руководителю АО
«Сервис-Синтез»
г. Москва, ул. Первомайская, д.1
г-ну Петрову П.П.
7 июля 2013 г.

Уважаемый Петр Петрович!

Прошу рассмотреть мою кандидатуру на должность секретаря-референта.

Мне 25 лет, имею среднее профессиональное образование, знаю делопроизводство, оргтехнику, деловой английский язык. Владею навыками работы на компьютере.

Я окончила факультет менеджмента техникума экономики и управления, курсы секретарей-референтов, курсы английского языка.

Была бы рада получить приглашение на собеседование, чтобы при личной встрече обосновать свои возможности приносить фирме практическую пользу благодаря своему профессиональному опыту и заинтересованности в работе.

Приложение: резюме на русском и английском языках.

Н.И. Иванова

подпись

Адрес: Москва, 101111

ул. Железнодорожная, д.1, кв.1

Телефон: +7(916)222-22-22

Анкета кандидата на вакантную должность

Фамилия, имя, отчество:					
Дата рождения: □□.□□.□□□□ г.		Пол: ☐ Ж ☐ М		Статус кандидата:	
Семейное положение: ☐ состою в браке ☐ не состою в браке		Дети: Количество / Возраст _____/_____		☐ Работаю ☐ Не работаю ☐ Студент	
				Гражданство:	
Ближайшая станция метро:		Телефон:		E-mail:	
Адрес фактического проживания (город, улица, дом, кв):		Адрес по прописке: (индекс, город, район, улица, дом, кв):			
Образование (основное и дополнительное):					
Дата поступления	Дата окончания	Учебное заведение		Специальность/ квалификация	
Опыт работы (начиная с последнего места работы и раньше):					
Дата приема	Дата увольнения	Компания	Должность	Основные обязанности	
Знание языков:		Компьютерные навыки:		Водительское удостоверение:	
Язык	Уровень владения	Программы (пакет)	Уровень владения	Категория	Стаж
Прочие данные:					
Желаемая должность (одно или несколько наименований)	Желаемый уровень дохода (после уплаты налогов)	Возможная дата выхода на работу (с учетом отработки 2-х недель)		Откуда вы узнали о вакансии (газета, сайт, знакомые и т.д.)	

Я, _____ (ФИО) _____, подтверждаю, что указанные мною данные являются в полном объеме достоверными и могут быть использованы и проверены по желанию потенциального работодателя.

« _____ » 20__ г./ _____ / _____
 Дата заполнения Подпись Расшифровка подписи

Место
для фотографии

Претендент на должность _____

В отдел _____

Дата первого собеседования _____

Результаты профессионального тестирования _____

Результаты собеседования _____

Другие отметки _____

Дата принятия на работу (отказа) _____

АНКЕТА

Фамилия _____ Имя _____ Отчество _____

Дата рождения _____ Возраст _____ Гражданство _____

Место рождения (село, город, край, область, республика): _____

Адрес (место жительства): индекс _____ город (обл.) _____

улица _____ дом _____ корп. _____ кв. _____

Адрес (прописка): индекс _____ город (обл.) _____

улица _____ дом _____ корп. _____ кв. _____

Условия проживания (комната(ы) в коммунальной квартире, в квартире с родителями, отдельная квартира

1-, 2-, 3-комнатная, пр.) _____

Домашний телефон _____ Контактный телефон _____ Рабочий телефон _____

Паспортные данные _____

Семейное положение _____

Ближайшие родственники (муж, жена, отец, мать, братья, сестры, дети):

Степень родства	Ф.И.О	Дата рождения	Место работы, должность	Телефон	Адрес (место жительства)

Имеются ли близкие родственники, постоянно проживающие за границей (если да, то указать где):

Отношение к воинской обязанности и воинское звание: _____

Образование, когда и какие учебные заведения окончили:

Дата поступления	Дата окончания	Название учебного заведения	Факультет	Специальность	Квалификация

Дополнительное
образование:

Водительские права категории

С какими программными продуктами приходилось работать:

Операционные системы		Офисные программы		Специализированные программы		Языки программирования	
MS-DOS		Word		1С		Basic	
Windows 3.1, 3.11		Excel		Инфо-Бухгалтер		Pascal / Delphi	
Windows 95/98/Me		Access		БЕСТ		C / C++	
Windows NT/2000		Corel Draw				Assembler	
Другие		Другие		Другие		Другие	

Дополнительно:

Знание иностранных языков, степень владения (свободно, разговорный, со словарем):

Английский	Немецкий	Французский	Испанский	Другие

По каким мотивам (причинам) Вы оставили (или решили оставить) последнее место работы: _____

Почему Вы обратились именно в нашу фирму: _____

Чем Вас привлекает предложенная вакансия: _____

Укажите должность, Ф.И.О. и контактный телефон лица, которое могло бы дать Вам рекомендацию (с последнего места работы): _____

Какие еще вакансии, помимо предложенной, Вас могли бы заинтересовать:

1. _____
2. _____
3. _____

Ваш средний месячный доход на последнем месте работы: _____

Перечислите организации, в которых Вы работали, и занимаемые должности за последние 10 лет:

Дата		Наименование организации	Должность	Адрес организации, предприятия	Причина увольнения (фактическая)
начало	окончание				

На какую оплату труда (в усл. ед.) Вы рассчитываете:

1. На испытательный срок (3 мес.) _____

2. На постоянной работе с перспективой:

1 год	2 год	3 год	4 год	5 год

Что полезного и нужного Вы могли бы предложить компании? _____

Преимущества Вашей кандидатуры: _____

Ваши увлечения вне работы (хобби) _____

Что бы Вы хотели добавить о себе _____

Против проверки сообщенных мною сведений не возражаю.

Дата заполнения
анкеты

Подпис
ь

6 секретов успешного собеседования



Примерный рассказ соискателя о себе

Меня зовут Ольга Петрова. Мне 34 года. Проживаю в городе Москва, замужем, имею ребенка 5-ти лет. В 2005 году закончила Новосибирский Государственный Университет по специальности инженер-энергетик. С 2006 года работала инженером в ООО «Сибэнергомонтаж» в городе Москва на должности «Инженер 1 категории отдела электробезопасности». В мои обязанности входило... За годы работы приобрела огромный опыт в сфере электроэнергетики, который готова применить при работе в вашей компании.

Меня интересует должность заместителя начальника по электробезопасности на вашем заводе. Считаю, что справлюсь с работой, благодаря полученным знаниям и опыту работы в предшествующие годы. Обладаю достаточным набором качеств, которые помогут мне достичь успеха в работе. Я ответственная, внимательная, обладаю высоким уровнем самоорганизации и организации работы подчиненных работников, поэтому считаю, что буду полезна вашей компании.

Правовой практикум. Молодому специалисту на заметку.



Вопрос №1: Какие документы нужны для оформления трудовых отношений?

Ответ:

1. Паспорт.
2. Трудовая книжка (при наличии).
3. Страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования (СНИЛС) – оформляется работодателем гражданину, впервые поступившему на работу по трудовому договору.
4. Документ (диплом, аттестат) об образовании – при поступлении на работу, требующую специальных знаний или подготовки.
5. Документы воинского учета (удостоверение гражданина, подлежащего призыву на военную службу) – для военнообязанных лиц, подлежащих призыву на военную службу.
6. Свидетельство ИНН (индивидуальный номер налогоплательщика).

ИНН выдается в налоговой инспекции по месту жительства гражданина на основании заявления после предъявления паспорта и копии паспорта.





Вопрос №2: Какие документы нужны для оформления трудовых отношений, если на работу устраивается несовершеннолетний гражданин?



Ответ:

К документам, указанным выше (в ответе на предыдущий вопрос), дополнительно потребуется предоставить работодателю следующие документы:

- ✓ медицинская справка с заключением врача об отсутствии противопоказаний к конкретной работе;
- ✓ письменное согласие в произвольной форме одного из родителей (опекуна или попечителя) на трудоустройство несовершеннолетнего в возрасте 14 лет;
- ✓ письменное разрешение органа опеки и попечительства на официальном бланке, заверенное печатью (если подростку 14 лет), по запросу компании, в которую трудоустраивается несовершеннолетний гражданин.





Вопрос №3: Какими документами оформляется прием на работу?

Ответ:

1. Трудовой договор – это соглашение между работодателем и работником, на основе которого возникают трудовые отношения. Заключается в двух равнозначных экземплярах, один – для работника, другой – для работодателя.
2. Трудовая книжка – это основной документ, подтверждающий трудовую деятельность и трудовой стаж работника. Трудовая книжка выдается работодателем молодому человеку, впервые поступающему на работу.

ВАЖНО!



Трудовая книжка оформляется в присутствии работника, впервые устроившегося на работу, в течение 7 дней с момента приема на работу.

Если работник уже имеет трудовую книжку, то срок внесения записи о приеме на работу составляет **5 дней**.

3. Приказ о приеме на работу – это документ, издаваемый на основе заключенного трудового договора.

ВАЖНО!



Приказ о приеме на работу объявляется работнику под роспись в трехдневный срок со дня фактического начала работы.

4. Должностная инструкция – это документ, в котором зафиксированы полномочия, права и обязанности работника, а также ответственность за их неисполнение или ненадлежащее исполнение.

ВАЖНО!



Работодатель должен ознакомить работника с должностной инструкцией под роспись при заключении трудового договора.



Вопрос №4: В чем различия между гражданско-правовым договором и трудовым соглашением?

Ответ:

Основные отличия приведены в таблице

Права и обязанности работника, льготы, гарантии и компенсации	Гражданско-правовой договор	Трудовой договор
1	2	3
Оплачиваемый отпуск	Не предоставляется	Предоставляется ежегодно
Оплата больничного листа	Не оплачивается	Оплачивается в зависимости от стажа
Оплата труда	Вознаграждение по договору не является платой за труд. Выплачивается разово за результат выполненной работы или оказанной услуги. Минимальный размер не установлен.	Вознаграждение за труд в зависимости от квалификации работника, сложности, условий выполняемой работы. Ежемесячная зарплата не может быть меньше минимального размера оплаты труда
Оформление кадровых документов	Не оформляются	Оформляется по строго установленным трудовым законодательством РФ правилам
Включение периода труда в стаж работы	Не включается	Включается в трудовой стаж

Гражданско-правовой договор имеет смысл заключать только в случае краткосрочного выполнения работы или разового оказания услуги.

ВАЖНО!



При систематическом выполнении функций по должности ежедневно с 9 утра до 18 вечера работодатель обязан заключить с вами трудовой договор!



Вопрос №5: Как регулируется труд несовершеннолетних?

Ответ:

1. ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ РАБОЧЕГО ДНЯ.

Ст. 92 Трудового кодекса РФ гласит, что сокращенная продолжительность рабочего времени устанавливается:

- ✓ для работников в возрасте до 16 лет – не более 24 часов в неделю;
- ✓ для работников в возрасте от 16 до 18 лет – не более 35 часов в неделю.

Также в ст. 92 сказано, что продолжительность рабочего времени обучающихся организаций, осуществляющих образовательную деятельность, в возрасте до 18 лет, работающих в течение учебного года в свободное от получения образования время, **не может превышать половины норм, установленных частью первой настоящей статьи** для лиц соответствующего возраста.

Соответственно продолжительность рабочего времени будет следующей:

- ✓ для работников в возрасте до 16 лет – не более 12 часов в неделю;
- ✓ для работников в возрасте от 16 до 18 лет – не более 17,5 часов в неделю.

2. ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ ЕЖЕДНЕВНОЙ РАБОЧЕЙ СМЕНЫ.

Продолжительность рабочей смены определена в ст. 94 Трудового кодекса РФ и не может превышать:

- ✓ для работников в возрасте от 15 до 16 лет – 5 часов, в возрасте от 16 до 18 лет – 7 часов;
- ✓ для обучающихся по основным общеобразовательным программам и образовательным программам среднего профессионального образования, совмещающих в течение учебного года получение образования с работой в возрасте от 14 до 16 лет – 2,5 часа, в возрасте от шестнадцати до восемнадцати лет – 4 часа.

3. ОТПУСК.

На основании требований ст. 267 Трудового кодекса РФ ежегодный основной оплачиваемый отпуск работникам в возрасте до 18 лет предоставляется продолжительностью 31 календарный день в удобное для них время.

4. ИСПЫТАТЕЛЬНЫЙ СРОК.

На основании ст. 70 Трудового кодекса РФ испытание при приеме на работу не устанавливается для:

- лиц, не достигших возраста 18 лет;
- лиц, получивших среднее профессиональное образование или высшее образование по имеющим государственную аккредитацию образовательным программам и впервые поступающих на работу по полученной специальности в течение одного года со дня получения профессионального образования соответствующего уровня.



Вопрос №6: За что может уволить работодатель? Что делать, если работодатель просит написать заявление по собственному желанию?

Ответ:

Самыми распространенными основаниями для прекращения трудового договора является его расторжение по инициативе работника (по собственному желанию) и по инициативе работодателя.

Увольнение работника по инициативе работодателя регулируется **ст. 81 Трудового кодекса РФ**, из которой следует, что если работник соблюдает дисциплину и добросовестно выполняет свои трудовые (должностные) обязанности, то **уволить его нельзя**. Работодатель **не вправе уволить сотрудника по личным причинам**, не связанным с нормами Трудового кодекса РФ. Как правило, работодатель просто предлагает написать заявление об увольнении с тем, чтобы «не портить ему трудовую книжку». В большинстве случаев молодые работники чувствуют себя неуверенно в такой ситуации, и, чтобы избежать обещанных ему «неприятностей», пишут заявление об уходе. Таким образом, работодатель достигает желаемого и не несет никаких потенциально возможных финансовых затрат, связанных с расторжением трудового договора. **Такие действия работодателя являются незаконными и нарушают права работника!**

Работодатель **обязан** доказать, что работник действительно не соответствует занимаемой должности. Для этого необходимо **провести аттестацию работника**.

ВАЖНО!



Обратите внимание, что работодатель не вправе уволить работника за несоответствие занимаемой должности или выполняемой работе вследствие недостаточной квалификации, если в отношении этого работника аттестация не проводилась.

Согласно ст. 81 Трудового кодекса РФ увольнение работника за несоответствие занимаемой должности или выполняемой работе вследствие недостаточной квалификации допускается только в том случае, если невозможно перевести работника с его письменного согласия на другую, имеющуюся у работодателя работу, которую работник может выполнять с учетом его состояния здоровья.

Работодатель обязан предложить работнику аналогичную вакантную должность или работу, соответствующую его квалификации, или вакантную нижестоящую должность.

Таким образом, увольнение по п.3 ст.81 Трудового кодекса РФ даже при наличии заключения аттестационной комиссии допускается только в том случае, если невозможно перевести работника с его согласия на другую работу.

Если работодатель увольняет работника в связи с сокращением численности или штата работников, то он обязан письменно предупредить его

об увольнении за 2 месяца, предложить работнику имеющиеся вакантные должности, которые работник может замещать с учетом его квалификации, а также выплатить:

- ☑ выходное пособие в размере среднего месячного заработка;
- ☑ средний месячный заработок на период трудоустройства, но не свыше 2 месяцев со дня увольнения (с зачетом выходного пособия);
- ☑ средний месячный заработок за третий месяц на период трудоустройства при соблюдении ряда условий, определенных в ч.2 ст.178 Трудового кодекса РФ. При этом до дня увольнения работнику должны быть сохранены условия заключенного с ним трудового договора.

Помимо названных в Трудовом кодексе РФ определены и другие ограничения действий работодателя, связанные с увольнением работника, а именно:

Запрещено увольнять работника по инициативе работодателя (за исключением случая ликвидации организации либо прекращения деятельности индивидуальным предпринимателем) в период его болезни (временной нетрудоспособности). Подтверждением болезни является листок нетрудоспособности.

Запрещено увольнять работника, если он находится в отпуске.

Запрещено увольнять беременных женщин (исключение составляет случаи ликвидации организации или прекращения деятельности индивидуальным предпринимателем).

При увольнении работника работодатель обязан произвести окончательный расчет. Выплата всех сумм, причитающихся работнику, производится в день увольнения работника. Если работник в день увольнения не работал, то соответствующие суммы должны быть выплачены не позднее следующего дня после предъявления уволенным работником требований о расчете.

Согласно ст. 127 Трудового кодекса РФ при увольнении работнику выплачивается денежная компенсация за все неиспользованные отпуска.

Если недобросовестный работодатель предлагает написать заявление об увольнении по собственному желанию, не соглашайтесь сразу на его требования и не бойтесь взять паузу «для обдумывания» ситуации.

За помощью и защитой своих прав необходимо обратиться:

- с письменным заявлением на имя руководителя организации-работодателя для выяснения причин, побудивших начальство предложить работнику уволиться. В течение месяца работодатель обязан письменно пояснить свою позицию.
- с письменным заявлением в комиссию по трудовым спорам (если таковая имеется в организации);
- с письменной жалобой в трудовую инспекцию, прокуратуру и суд.

Судебная практика показывает, что знающие свои права работники, в

большинстве случаев успешно отстаивают свои права.

ОБЯЗАННОСТИ РАБОТНИКОВ В ТРУДОВЫХ ПРАВООТНОШЕНИЯХ. МЕРЫ ПОощРЕНИЯ И ДИСЦИПЛИНАРНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.

Вступая в трудовые правоотношения, работник приобретает наряду с правами и трудовые обязанности.

В общем виде трудовые обязанности работников закреплены в ст. 21 Трудового кодекса РФ, которая конкретизируется в разделе VIII «Трудовой распорядок. Дисциплина труда». Согласно данной статье работник обязан:

- добросовестно исполнять свои трудовые обязанности, возложенные на него трудовым договором;
- соблюдать правила внутреннего трудового распорядка организации;
- соблюдать трудовую дисциплину;
- выполнять установленные нормы труда;
- соблюдать требования по охране труда и обеспечению безопасности труда;
- бережно относиться к имуществу работодателя и других работников;
- незамедлительно сообщить работодателю либо непосредственному руководителю о возникновении ситуации, представляющей угрозу жизни и здоровью людей, сохранности имущества работодателя.

Исполнение работником своих трудовых обязанностей в первую очередь обеспечивается с помощью морального и материального стимулирования. Развитию данных стимулов способствует система мер поощрения и взыскания, предусмотренная трудовым законодательством.

В соответствии со ст. 191 Трудового кодекса РФ за добросовестное исполнение трудовых обязанностей работодатель применяет следующие поощрения.

Работодатель поощряет работников, добросовестно исполняющих трудовые обязанности (объявляет благодарность, выдает премию, награждает ценным подарком, почетной грамотой, представляет к званию лучшего по профессии).

Другие виды поощрений работников за труд определяются коллективным договором или правилами внутреннего трудового распорядка, а также уставами и положениями о дисциплине. За особые трудовые заслуги перед обществом и государством работники могут быть представлены к государственным наградам.

Наряду с мерами поощрения трудовое законодательство предусматривает меры дисциплинарных взысканий к нарушителям трудовой дисциплины. *Следует отличать дисциплинарные взыскания, содержащиеся в Трудовом кодексе РФ, и меры дисциплинарного воздействия, которые не зафиксированы в законодательстве, но могут быть закреплены в локальных актах, принимаемых на предприятиях, в организациях, например, в уставах, положениях о премировании.*

К мерам дисциплинарного воздействия можно отнести лишение

работника премии, перемещение в очереди на получение квартиры, обсуждение на собрании трудового коллектива и др.

В соответствии со ст. 192 ТК РФ за нарушение трудовой дисциплины работодатель имеет право применить дисциплинарные взыскания.

За совершение дисциплинарного проступка, то есть неисполнение или ненадлежащее исполнение работником трудовых обязанностей, работодатель имеет право применить следующие дисциплинарные взыскания:

- замечание;
- выговор;
- увольнение по соответствующим основаниям.

Не допускается применение дисциплинарных взысканий, не предусмотренных федеральными законами, уставами и положениями о дисциплине.

При наложении дисциплинарного взыскания должны учитываться тяжесть совершенного проступка и обстоятельства, при которых он был совершен.

Поскольку перечень дисциплинарных взысканий является исчерпывающим, то сами работодатели никаких дополнительных дисциплинарных взысканий устанавливать не могут, хотя на практике иногда применяются такие меры, как штрафы, лишение разного рода надбавок, выговор с предупреждением и другие санкции, которые нельзя признать законными.

При наложении дисциплинарного взыскания должны учитываться тяжесть совершенного проступка, обстоятельства, при которых он совершен, предшествующая работа и поведение работника.

Основанием для применения дисциплинарного взыскания является дисциплинарный проступок, под которым понимается противоправное, виновное неисполнение или ненадлежащее исполнение работником его трудовых обязанностей.

Согласно ст. 193 Трудового кодекса РФ до применения дисциплинарного взыскания от работника должно быть затребовано письменное объяснение. Если работник отказывается по тем или иным причинам от дачи объяснения, то факт должен быть подтвержден актом об отказе работника дать объяснение. Отказ работника от дачи объяснения не лишает работодателя права применить к данному работнику меры дисциплинарных взысканий.

Дисциплинарное взыскание применяется непосредственно за обнаружением проступка, но не позднее одного месяца со дня его обнаружения, не считая времени болезни работника или пребывания его в отпуске, а также времени, необходимого на учет мнения представительного органа работников. Отсутствие на работе по другим основаниям не прерывает течение указанного срока. Однако в практике время прогула, когда работник мог не знать о наложении взыскания, обычно не включается в указанный

месячный срок, и последний начинает исчисляться с момента выхода работника на работу. Днем обнаружения дисциплинарного проступка считается день, когда должностному лицу, которому подчинен работник, стало известно о проступке, независимо от того, наделено это лицо правом наложения взысканий или нет.

Взыскание не может быть применено позднее 6 месяцев со дня совершения проступка, а по результатам ревизии или проверки финансово-хозяйственной деятельности – позднее двух лет со дня его совершения. В указанные сроки не включается время производства по уголовному делу.

За каждый проступок может быть применено только одно дисциплинарное взыскание. Однако при причинении ущерба работником возможно сочетание дисциплинарных и материальных санкций, поскольку дисциплинарная и материальная ответственность имеют разное целевое назначение и могут совмещаться. К работнику также могут быть одновременно применены меры дисциплинарного взыскания (ст. 192 ТК РФ) и меры дисциплинарного воздействия.

Приказ (распоряжение) или постановление о применении дисциплинарного взыскания с указанием мотивов его применения объявляется (сообщается) работнику, подвергнутому взысканию, под расписку в течение трех рабочих дней со дня его издания. В случае отказа работника подписать указанный приказ (распоряжение) составляется соответствующий акт.

Дисциплинарное взыскание может быть обжаловано работником в государственной инспекции труда или органах по рассмотрению индивидуальных трудовых споров.

Орган, рассматривающий трудовой спор, вправе учитывать тяжесть совершенного проступка, обстоятельства, при которых он совершен, предшествующее поведение работника, отношение к труду, а также соответствие дисциплинарного взыскания тяжести совершенного проступка.

Согласно ст. 194 Трудового кодекса РФ, если в течение года со дня применения дисциплинарного взыскания работник не будет подвергнут новому дисциплинарному взысканию, то он считается не имеющим дисциплинарного взыскания.

Работодатель до истечения года со дня применения дисциплинарного взыскания имеет право снять его с работника по собственной инициативе, по просьбе самого работника, ходатайству его непосредственного руководителя или представительного органа работников.

Дисциплинарные взыскания, снятые досрочно или утратившие силу, не могут учитываться при увольнении по основанию, предусмотренному в п.5 ст. 81 Трудового кодекса РФ, и не должны указываться в служебных характеристиках (например, при прохождении конкурса, аттестации и т.д.).

ЛЬГОТЫ ДЛЯ РАБОТАЮЩИХ ЖЕНЩИН

Трудовое законодательство предусматривает для работающих женщин право на укороченный рабочий день, дополнительные отпуска и

ВЫХОДНЫЕ.

ВРЕДНЫЕ УСЛОВИЯ ТРУДА

Ст. 253 ТК РФ установлены ограничения на применение труда женщин на тяжелых работах и с вредными и опасными условиями труда. Перечень тяжелых и вредных для здоровья работ утвержден Постановлением Правительства РФ от 25 февраля 2000 года №162. Как следует из Перечня, женщина не должна, например, чистить цистерны, в которых раньше находились нефтепродукты. Обозначены также подземные работы, непосредственно связанные с тяжелыми нагрузками. Но занимать на таком предприятии должность инженера или врача женщина может. Полный список незапрещенных должностей приведен в пункте 2 примечания к упомянутому постановлению.

СВЕРХУРОЧНЫЕ

Запрещается направление в служебные командировки, привлечение к сверхурочной работе, работе в ночное время, выходные и нерабочие праздничные дни беременных женщин (ст. 259 ТК РФ). Это распространяется и на женщин, у которых есть дети в возрасте до трех лет. Однако молодых мам администрация может попросить поработать сверхурочно при том условии, что это не запрещено по медицинским показаниям, а также письменно ознакомить с тем, что можно и отказаться от работы. В случае согласия сотрудница должна дать письменное подтверждение. Если женщина воспитывает ребенка одна, то льготы предоставляют до тех пор, пока ему не исполнится пять лет (ст. 96 ТК РФ). Ст. 298 ТК РФ устанавливает ограничения для привлечения к работам вахтовым методом.

К работам, выполняемым вахтовым методом, не могут привлекаться работники в возрасте до 18 лет, беременные женщины и женщины, имеющие детей в возрасте до трех лет, а также лица, имеющие противопоказания к выполнению работ вахтовым методом в соответствии с медицинским заключением, выданным в порядке, установленном федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

НЕПОЛНЫЙ РАБОЧИЙ ДЕНЬ

Женщина с ребенком может попросить установить для нее неполный рабочий день или неполную рабочую неделю. С такой просьбой она вправе обратиться, когда устраивается на работу, или позже, в случае болезни ребенка.

Это же правило действует и в отношении беременных женщин (ст. 93 ТК РФ). Для других сотрудниц укороченный рабочий день или неполная трудовая неделя могут быть установлены не в обязательном порядке, а по взаимному соглашению. Зарплату в таком случае рассчитывают пропорционально отработанному времени или по выработке. Необходимо отметить, что ТК РФ не ограничивает количество часов, на которые можно сократить рабочее время. Поэтому с работодателем согласовывают то, на сколько рабочий день будет короче обычного. Работа на условиях неполного рабочего времени не влечет

каких-либо ограничений в продолжительности ежегодного оплачиваемого отпуска, исчисления трудового стажа и других прав.

Согласно ст. 258 ТК РФ женщинам с детьми до полутора лет положен не только общий обеденный перерыв, как и всем сотрудникам, но и дополнительные для кормления ребенка продолжительностью не менее 30 минут. Если у работницы два или более детей в возрасте до полутора лет, то – не менее часа. Причем такие перерывы нужно предоставлять через каждые три часа непрерывной работы. Перерывы, полагающиеся для кормления ребенка, сотрудница может присоединить к обеденному времени либо перенести их на начало или конец рабочего дня, тем самым сократив его. Их включают в рабочее время и оплачивают исходя из среднего заработка, который рассчитывают в соответствии со статьей ТК РФ.

ДЕТИ-ИНВАЛИДЫ

Женщины, у которых есть дети-инвалиды в возрасте до 18 лет, имеют право на четыре дополнительных оплачиваемых выходных дня в месяц. Льгота предусмотрена ст. 262 ТК РФ. Для ее предоставления сотрудница должна написать заявление на имя руководителя организации. Дополнительные выходные оплачивают в размере дневного заработка за счет средств Фонда социального страхования.

БЕРЕМЕННОСТЬ И РОДЫ

В соответствии со ст. 254 ТК РФ администрация обязана перевести беременную женщину по ее просьбе на более легкую работу, чем прежняя, либо снизить ей норму выработки. Основанием для перевода служат медицинская справка и заявление работницы. После чего за сотрудницей сохраняют средний заработок по прежнему месту работы. Если документы представлены, она может не выходить на работу до тех пор, пока ей не обеспечат более легкие, чем ранее, условия труда. Пропущенные дни организация оплачивает исходя из среднего заработка. Кстати, женщины, у которых есть дети в возрасте до полутора лет, также вправе потребовать более легкую работу. После перевода средний заработок сохраняют до тех пор, пока ребенку не исполнится полтора года.

Отпуск по беременности и родам с выплатой пособия по государственному социальному страхованию в установленном законом размере за счет Фонда социального страхования предоставляют женщинам по их заявлению и в соответствии с медицинским заключением (ст. 255 ТК РФ). Согласно федеральному закону от 19 мая 1995 года №81-ФЗ «О государственных пособиях гражданам, имеющим детей» (с изменениями и дополнениями) пособие по беременности и родам устанавливают по месту работы сотрудницам, подлежащим государственному социальному страхованию в размере среднего заработка (дохода).

Продолжительность отпуска по беременности и родам – 140 календарных дней (70 дней до родов и 70 дней после), в случае многоплодной беременности

– 194 календарных дня (84 дня до родов и 110 дней после). В отпуске по уходу за ребенком женщина может находиться до того момента, как ребенку исполнится три года (ст. 256 ТК РФ). Причем, находясь в отпуске, она может работать на дому или выходить на работу на неполный день. И независимо от того, работает или нет, она будет получать пособие за счет средств ФСС России.

ОТПУСК ПО УХОДУ ЗА РЕБЕНКОМ

Отпуска по уходу за ребенком засчитывают в общий и непрерывный трудовой стаж, а также в стаж работы по специальности (за исключением случаев назначения пенсии на льготных условиях). В связи с этим необходимо помнить, что в соответствии с Федеральным законом от 17 декабря 2001 года №173-ФЗ «О трудовых пенсиях в Российской Федерации» в страховом стаже – период ухода за каждым ребенком до достижения им возраста полутора лет, но не более трех лет в общей сложности.

Кроме того, работающим женщинам можно воспользоваться дополнительным отпуском без сохранения заработной платы. Его обязаны предоставить одиноким матерям, воспитывающим несовершеннолетних детей, а также женщинам, у которых два и более ребенка до 14 лет (один ребенок-инвалид в возрасте до 18 лет). Данная норма установлена статьей 263 ТК РФ. Другим сотрудницам дополнительный отпуск предоставляют по соглашению с руководителем предприятия. Нужно отметить, что перед отпуском по беременности и родам, непосредственно после него либо по окончании отпуска по уходу за ребенком женщина по собственному желанию может взять ежегодный оплачиваемый отпуск независимо от стажа работы в данной организации (ст. 260 ТК РФ).

ПРИЕМ НА РАБОТУ И УВОЛЬНЕНИЕ

Что касается льгот в вопросах приема на работу или увольнения с нее, то ст. 70 ТК РФ запрещает устанавливать беременным женщинам испытательный срок. В заключении трудового договора также нельзя отказывать по мотивам, связанным с беременностью или наличием детей (ст. 64 ТК РФ).

Защищает ТК РФ беременных женщин, имеющих детей, и от потери работы. Во-первых, не увольняют беременную сотрудницу, за исключением случаев ликвидации организации. Во-вторых, если в период беременности женщины истекает срочный трудовой договор, заключенный с ней ранее, работодатель обязан по ее заявлению продлить его срок до того момента, как наступит отпуск по беременности и родам. И в-третьих, работодатель не может уволить женщину, если у нее есть дети до трех лет либо она одна воспитывает ребенка в возрасте до 14 лет или ребенка-инвалида до 18 лет. Расторжение трудового договора по инициативе работодателя с упомянутыми сотрудницами возможно в случаях:

- ликвидации организации;
- несоответствие занимаемой должности или выполняемой работе по

состоянию здоровья (медицинское заключение);

- неоднократного неисполнения трудовых обязанностей без уважительных причин и при наличии дисциплинарного взыскания;
- однократного грубого нарушения трудовых обязанностей (п. 6 ст. 81 ТК РФ);
- совершения виновных действий сотрудницей, непосредственно обслуживающей денежные или товарные ценности, которые дают основание для утраты доверия к ней со стороны работодателя;
- совершения работницей, выполняющей воспитательные функции, аморального поступка, несовместимого с продолжением данной работы;
- однократного грубого нарушения руководителем организации, его заместителем своих трудовых обязанностей;
- представления сотрудницей подложных документов или заведомо ложных сведений при заключении трудового договора.

Таким образом, трудовое законодательство устанавливает определенный перечень льгот работающим женщинам, предоставление которых гарантируется государством и устанавливается во всех организациях независимо от формы собственности. За нарушение требований ТК РФ в области регулирования труда женщин работодатели могут быть привлечены к ответственности. В частности, ст. 145 Уголовного кодекса Российской Федерации предусматривает уголовную ответственность за необоснованный отказ в приеме на работу или необоснованное увольнение беременной женщины или женщины, имеющей детей в возрасте до трех лет.

Целевая модель компетенций 2025

**Когнитивные навыки****Саморазвитие**

- ▶ Самосознание
- ▶ Обучаемость
- ▶ Восприятие критики и обратная связь
- ▶ Любознательность

Организованность

- ▶ Организация своей деятельности
- ▶ Управление ресурсами

Управленческие навыки

- ▶ Приоритизация
- ▶ Постановка задач
- ▶ Формирование команд
- ▶ Развитие других
- ▶ Мотивирование других
- ▶ Делегирование

Достижение результатов

- ▶ Ответственность, принятие риска
- ▶ Настойчивость в достижении целей
- ▶ Инициативность

Решение нестандартных задач

- ▶ Креативность, в том числе умение видеть возможности
- ▶ Критическое мышление

Адаптивность

- ▶ Работа в условиях неопределенности