



**СБЕРБАНК**

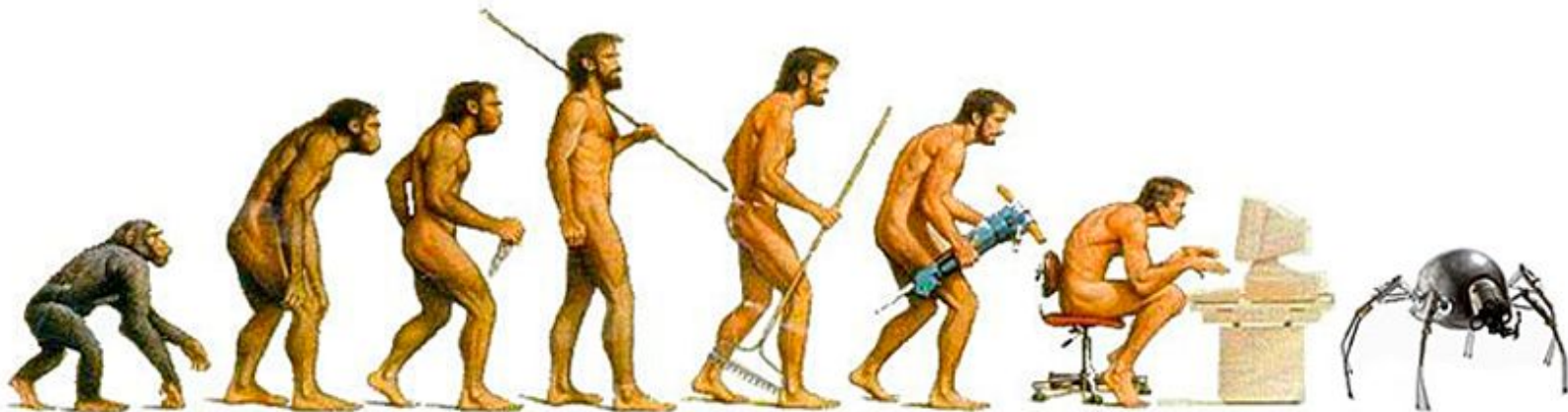
*Всегда рядом*

**ОСТАТЬСЯ В ЖИВЫХ!**

**9 октября 2014 г.**

## VUCA

- Volatility – нестабильный
- Uncertainty – неопределенный
- Complexity – сложный
- Ambiguity – неоднозначный





**Групповое интервью** - структурированный определенным образом формат работы с группой кандидатов в рамках подбора кандидатов на массовые позиции. Проводится после online-тестирования (барьерометрии).

**Цель группового интервью:** отобрать кандидатов на массовые должности.

**Формат проведения:** групповое интервью проводится командой сотрудников Компании (1 рекрутер и 3 бизнес-эксперта) с группой из 6-15 кандидатов по специальной процедуре, с заполнением бланков наблюдений.

**Продолжительность группового интервью:** 2 часа 15 минут (с учетом подведения итогов экспертами).



## Очная оценка потенциальных кандидатов на массовые позиции решает три ключевых задачи:

- *точная оценка личностных качеств, компетенций, склонностей к продажам/обслуживанию кандидатов, определенных в соответствии с утвержденными Профилями,*
- *формирование у кандидатов реалистичных ожиданий о работе в Компании,*
- *выявление среди пула кандидатов тех людей, которые не смогут адаптироваться к реалиям работы в Компании.*

## **Ключевые роли участников группового интервью:**

**Ведущий** (рекрутер): отвечает за проведение мероприятия и соблюдение регламента на всех его этапах, выступает специалистом в вопросах HR для бизнес-экспертов.

**Бизнес-эксперты** (руководители внутренних структурных подразделений): участвуют в презентации Компании с рассказом о карьерных перспективах, осуществляют оценку поведения кандидатов в соответствии с предложенными критериями, принимают решение по кандидатам.

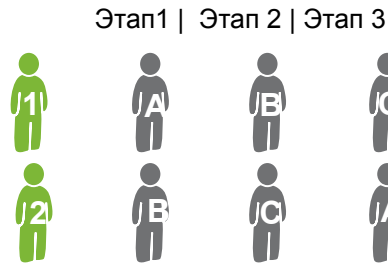
# Надежность результатов группового интервью обеспечиваются следующие условия

1. Оценка проводится по четко описанным критериям:  
**Компетенции / Склонности / Личностные качества.**

2. Для оценки используются **структурированные бланки наблюдения**, в которых каждый бизнес-эксперт фиксирует положительные моменты в поведении участников.

Критерий оценки	Этапы оценки				
	Э1	Э2	Э3	Э4	Э5
Умение слушать	10	10	10	10	10
Умение задавать вопросы	10	10	10	10	10
Умение делиться информацией	10	10	10	10	10
Умение вести дискуссию	10	10	10	10	10
Умение работать в команде	10	10	10	10	10
Умение принимать решения	10	10	10	10	10
Умение работать с информацией	10	10	10	10	10
Умение работать с документами	10	10	10	10	10
Умение работать с клиентами	10	10	10	10	10
Умение работать с партнерами	10	10	10	10	10
Умение работать с конкурентами	10	10	10	10	10
Умение работать с поставщиками	10	10	10	10	10
Умение работать с государственными органами	10	10	10	10	10
Умение работать с общественными организациями	10	10	10	10	10
Умение работать с СМИ	10	10	10	10	10
Умение работать с инвесторами	10	10	10	10	10
Умение работать с банками	10	10	10	10	10
Умение работать с страховыми компаниями	10	10	10	10	10
Умение работать с юридическими фирмами	10	10	10	10	10
Умение работать с бухгалтерскими фирмами	10	10	10	10	10
Умение работать с консалтинговыми фирмами	10	10	10	10	10
Умение работать с маркетинговыми фирмами	10	10	10	10	10
Умение работать с рекламными фирмами	10	10	10	10	10
Умение работать с PR-фирмами	10	10	10	10	10
Умение работать с юридическими фирмами	10	10	10	10	10
Умение работать с бухгалтерскими фирмами	10	10	10	10	10
Умение работать с консалтинговыми фирмами	10	10	10	10	10
Умение работать с маркетинговыми фирмами	10	10	10	10	10
Умение работать с рекламными фирмами	10	10	10	10	10
Умение работать с PR-фирмами	10	10	10	10	10

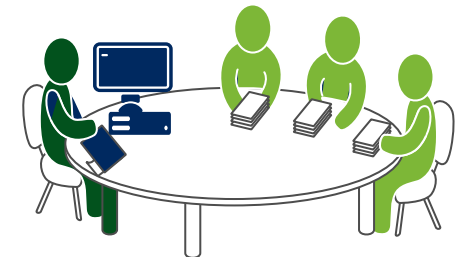
3. **«Все оценивают всех».** Каждый бизнес-эксперт, согласно графику наблюдений, на разных этапах оценивает разных кандидатов.



Бизнес-эксперт 1 оценивает сначала участников с бейджами «А», потом «В», потом «С»

Бизнес-эксперт 2 оценивает сначала участников с бейджами «В», потом «С», потом «А»

4. Финальные **выводы** по кандидатам делаются **в ходе группового обсуждения**, в котором принимают участие Ведущий и все бизнес-эксперты.



## **Корпоративные компетенции** – влияют на эффективность работы в

Компании с учетом предъявляемых требований

- Командность
- Ориентация на внешнего клиента
- Ориентация на результат
- Четкость в коммуникации

## **Склонности в работе** – влияют на удовлетворенность сотрудников

характером работы

- Склонность к продажам
- Склонность к обслуживанию

## **Личностные качества** – влияют на эффективность в решении

конкретных задач в рамках должностных обязанностей

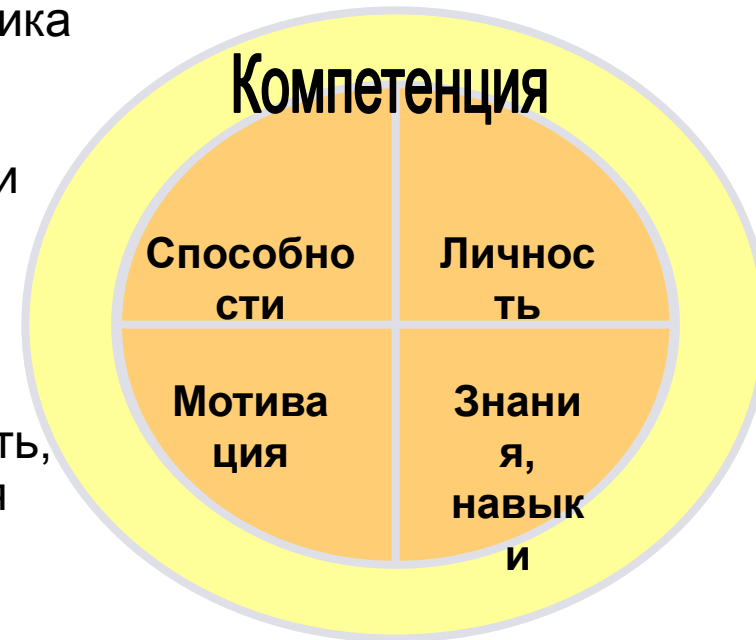
- Стрессоустойчивость
- Эмпатия и Внимательность (оцениваются в рамках Барьерометрии)

# Критерии затрагивают разные аспекты, влияющие на эффективность кандидата

**Компетенция** - это интегральная характеристика сотрудника, объединяющая в себе его способности, знания, навыки, мотивы и установки, которые проявляются в поведении и определяют его эффективность в конкретных видах деятельности.

**Склонность** - это избирательная направленность на определенную деятельность, побуждающая ее заниматься, стимулирующая развивать соответствующие способности.

**Личностные качества** - это устойчивые врожденные или приобретенные особенности сотрудника, не имеющие непосредственного отношения к выполняемой профессиональной деятельности и определяющие его индивидуальность.






# Оценка потенциальных кандидатов строится на наблюдении за реальными словами и действиями

**Мнение кандидата о себе:**  
«Я такой-то»

**Мнение кандидата о своих действиях:**  
«Я делаю то-то»

**Мнение кандидата о качестве своих действий**  
«Получилось так-то»

**Наблюдение за реальными словами и действиями кандидата, свидетельствующими о наличии у него компетенций, склонностей, качеств**



По мере движения от мнения кандидата о себе к наблюдению за реальными действиями глубина и точность оценки возрастает

# В ходе группового интервью бизнес-эксперты придерживаются определенных правил

## Задачи бизнес-экспертов:

- внимательно наблюдать за кандидатами, замечать их слова и действия;
- фиксировать поведенческие проявления компетенций и личных качеств, своевременно отмечая соответствующие индикаторы в «Бланках наблюдения»;
- анализировать письменные ответы кандидатов;
- по результатам сведения оценок принять окончательное решение по кандидатам.

## Правила работы:

- Не помогать и не вступать во взаимодействие с кандидатами; если у кандидатов появляются какие-либо вопросы – направлять их к ведущему.
- Занимать лучшую позицию для наблюдения за «своими» кандидатами.
- Демонстрировать участникам доброжелательность и в то же время сохранять нейтральность в наблюдении: не допускать со своей стороны оценочных (как положительных, так и критичных) суждений до окончания процедуры.
- Отмечать поведенческие индикаторы в бланках наблюдения как проявленные только в том случае, когда поведение участника соответствовало описанию. Избегать интерпретаций и предположений, опираться в выводах исключительно на реально наблюдаемое поведение.

# Групповое интервью имеет четкую структуру

## Групповое интервью содержит следующие блоки:

1. Подготовка к групповому интервью
2. Проведение групповой оценки:
  - Вводная презентация и инструктаж
  - Часть 1. Самопрезентация
  - Часть 2. Просмотр видеороликов
  - Часть 3. Обсуждение видеоролика
  - Завершение
3. Составление рейтинга кандидатов

**Время** проведения каждого из блоков четко регламентированно.

- **Управление стрессом**
  - **Управление своими эмоциями**
  - **Осознание и понимание своих эмоций**
- **Управление сильными эмоциями**
  - **Управление эмоциями других людей**
  - **Распознавание эмоций других людей**

- 25-50 – человек пребывает в состоянии стресса, резервы его организма близки к истощению – высока вероятность развития хронического стресса.
- До 25 – средняя стрессоустойчивость, при отсутствии адекватных мер существует вероятность развития негативных последствий стресса.
- Не более 5-15 – прогнозируется высокая стрессоустойчивость.



*Г О Т О В Ы   к   с о т р у д н и ч е с т в у !*