

Методическое пособие по проведению структурированных интервью для выявления компетенций и поведенческих индикаторов.

Машин В.А.

2008.

Содержание

1. Интервью по получению поведенческих примеров (Д. МакКлелланд).....	4
1.1. Основные стратегии традиционного интервью	4
1.2. Общая характеристика интервью по получению поведенческих примеров.....	5
1.2.1. Преимущества ИПП-метода	6
1.2.2. Недостатки ИПП-метода.....	6
1.3. Процедура ИПП	7
1.3.1. Подготовка к ИПП	7
1.3.2. План ИПП	8
Шаг 1. Введение и объяснение	8
Шаг 2. Должностные полномочия.....	10
Шаг 3. Поведенческие примеры	11
Шаг 4. Характеристики, нужные для выполнения работы	18
Шаг 5. Завершение и резюме	19
1.4. Разработка модели компетенций.....	20
1.4.1. Анализ данных ИПП.....	20
1.4.2. Шаги для валидации	24
2. Интервью по получению поведенческих примеров для определения необходимых компетенций при отборе	25
2.1. Общая характеристика	25
2.2. Структурированное поведенческое интервью Дж. Дое	28
2.2.1. Ориентация на клиента.....	29
2.2.2. Постоянное обучение	29
2.2.3. Самоконтроль (время, приоритеты)	30
2.2.4. Работа в команде	30
2.2.5. Навыки межличностного общения.....	30
2.2.6. Ориентация на цель	31
2.2.7. Эмпатия.....	31
2.3. Примеры вопросов для поведенческого интервью У. Ларсона.....	32
2.3.1. Аналитические способности	32
2.3.2. Безотказность	32
2.3.3. Вежливость	32
2.3.4. Взаимопомощь	32
2.3.5. Внимание к деталям.....	32
2.3.6. Воля к победе	33
2.3.7. «Воспитание» персонала и клиентов	33
2.3.8. Восприимчивость	33
2.3.9. Выговор.....	33
2.3.10. Выполнение нормы.....	33
2.3.11. Дисциплинированность	34
2.3.12. Знания.....	34
2.3.13. Инициативность	34

2.3.14.	Исполнительность.....	34
2.3.15.	Исследования.....	34
2.3.16.	Качество работы.....	34
2.3.17.	Командный дух.....	35
2.3.18.	Коммуникативные навыки.....	35
2.3.19.	Лидерство.....	35
2.3.20.	Любознательность.....	35
2.3.21.	Маркетинг.....	35
2.3.22.	Межличностные отношения.....	36
2.3.23.	Методы заключения сделки.....	36
2.3.24.	Мотивация.....	36
2.3.25.	Наблюдательность.....	36
2.3.26.	Надежность.....	36
2.3.27.	Наставничество.....	37
2.3.28.	Настойчивость.....	37
2.3.29.	Независимость.....	37
2.3.30.	Новаторство.....	37
2.3.31.	Образование.....	37
2.3.32.	Обучение.....	38
2.3.33.	Объективность.....	38
2.3.34.	Опыт.....	38
2.3.35.	Ответственность.....	38
2.3.36.	Отчетность.....	38
2.3.37.	Переговоры.....	38
2.3.38.	Планирование.....	39
2.3.39.	Поддержка.....	39
2.3.40.	Поиск клиентов.....	39
2.3.41.	Порядочность.....	39
2.3.42.	Практичность.....	39
2.3.43.	Преданность.....	39
2.3.44.	Предусмотрительность.....	40
2.3.45.	Презентация.....	40
2.3.46.	Прием на работу.....	40
2.3.47.	Принятие решений.....	40
2.3.48.	Приспособляемость.....	40
2.3.49.	Прогрессивность.....	41
2.3.50.	Продажи.....	41
2.3.51.	Продуктивность.....	41
2.3.52.	Производительность.....	41
2.3.53.	Противоборство.....	41
2.3.54.	Профессионализм.....	42
2.3.55.	Процесс работы.....	42
2.3.56.	Публичное выступление.....	42
2.3.57.	Пунктуальность.....	42
2.3.58.	Работа с клиентом.....	42
2.3.59.	Распределение работы.....	42
2.3.60.	Рассудительность.....	43
2.3.61.	Риск.....	43
2.3.62.	Сбор информации.....	43
2.3.63.	Связи с общественностью.....	43
2.3.64.	Сопричастность.....	43
2.3.65.	Сочувствие людям.....	44
2.3.66.	Способность убеждать.....	44
2.3.67.	Справедливость.....	44

2.3.68.	Стратегия	44
2.3.69.	Стресс	44
2.3.70.	Творчество	44
2.3.71.	Терпеливость	45
2.3.72.	Травмирующая ситуация	45
2.3.73.	Тщательность	45
2.3.74.	Увольнение	45
2.3.75.	Удовольствие	45
2.3.76.	Улаживание конфликтов	46
2.3.77.	Умение выслушивать	46
2.3.78.	Умение пользоваться Интернетом	46
2.3.79.	Упорство	46
2.3.80.	Управление (менеджмент)	46
2.3.81.	Управление проектами	46
2.3.82.	Уступчивость	47
2.3.83.	Честность	47
2.3.84.	Чувство юмора	47
2.3.85.	Чуткость	47
2.3.86.	Широта взглядов	47
2.3.87.	Энтузиазм	47
2.4.	Банк вопросов, основанных на компетенциях, для проведения интервью	48
2.4.1.	Использование банка вопросов	48
2.4.2.	Оценка технических компетенций	49
2.4.3.	Краткие советы по поведенческому интервью	49
2.4.4.	Примеры уточняющих вопросов	49
2.4.5.	Исполнение/Ориентация на результат	50
2.4.6.	Приспособляемость/Гибкость	50
2.4.7.	Внимание к деталям/Ориентация на качество	51
2.4.8.	Коммуникация	52
2.4.9.	Ориентация на обслуживание клиентов	53
2.4.10.	Принятие решения, решение проблем и рассудительность	54
2.4.11.	Цели, ценности и мотивация	55
2.4.12.	Инициатива и инновация	56
2.4.13.	Межличностные навыки	57
2.4.14.	Лидерство	57
2.4.15.	Планирование и организация	59
2.4.16.	Толерантность к давлению/Активность/Устойчивость	60
2.4.17.	Надзор и развитие других	61
2.4.18.	Командная работа/Работа с другими	62