



Международно  
Висше Бизнес Училище  
International Business School

Дистанционно обучение

# КАЗУС

## ПО УПРАВЛЕНИЕ НА ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

Изготвил:

Проверил:

*2015*

## 1) Трябва да уточните процедурите за подбор, които ще използвате

### - Интервюиране

Интервюта е най-често използваната техника за подбор. Тя може да бъде скъпа, отнемаша време и но повечето организации не максимизират неговата полезност. Въпреки това, ако използва по подходящ начин, интервюирането може да бъде добър предиктор за бъдещото представяне на кандидата на работното място.

Ще се използват поведенчески въпроси в структурирано интервю. Целта на поведенчески-ориентирани въпроси е кандидата да докаже, че чрез своето поведение в миналото може да отговори адекватно на изискванията на компанията.

За да се оцени потенциала на кандидата е важно да има въпроси, които обхващат как кандидатът може да получи уменията и познанията, необходими за изпълнение на работната ролята.

С цел да се гарантира, че оценките, направени по време на интервюто са обективни, препоръчително е повече от едно лице да участва в провеждането на интервюто и в някои случаи това да е някой, който е външен за организацията, но с подходящи умения в подбора.

Примерни въпроси на интервю:

#### **Компетентност**

- Разкажете ми за ситуация, когато клиент е дошъл ядосан. Как се справихте с клиента, за да разрешите проблема?
- Разкажете ми за случай, когато ръководителят ви не е бил удовлетворена от Вашата работа.
- Опишете ситуация, в която сте положили допълнителни усилия, за да угодите на клиент.
- Разкажете ми за ситуация, в която е трябвало да се справите с недоволен клиент.

#### **Междупличностни комуникации и умения**

- Помислете за ситуация, в която сте били въввлечени в конфликт. Това, което направихте имаше ли значение за разрешаване на конфликта?
- Опишете проект, на който сте бил ръководител на екипа. Как работихте в екип и как мотивирахте екипа за завършване на проекта?
- Разкажете ми за ситуация, в която не сте били съгласен/на с колега. Как се справихте направил справям се?