



Rozmowa kwalifikacyjna

Autoprezentacja Studium przypadku

2013



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**Zachodniopomorska
Szkoła Biznesu
w Szczecinie**

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY





Rozmowa kwalifikacyjna

Cel

W jakim celu przeprowadzana jest rozmowa kwalifikacyjna i komu jest potrzebna? Czy tylko pracodawcy, a może też kandydatowi? Czy tylko pracodawca lub osoba rekrutująca na rzecz potencjalnego pracodawcy może mieć jakieś korzyści z rozmowy z kandydatem, tj. poznać go, jego doświadczenie zawodowe, przygotowanie teoretyczne i praktyczne, oczekiwania finansowe, jego zachowanie, np. czy jest mocno zdenerwowany, a może przesadnie wyluzowany, no i może trochę faktów z życia prywatnego, tj. hobby. A kandydat? Czy uda mu się po pierwszej rozmowie zrobić na tyle dobre wrażenie na przyszłym pracodawcy, żeby ten chciał go zatrudnić? Czy kandydat do pracy podczas takiej rozmowy będzie w stanie ocenić, czy chce pracować właśnie w tej firmie?

Reasumując, zasadniczym celem rozmowy kwalifikacyjnej jest:

- dla pracodawcy – znaleźć spośród wielu kandydatów takiego, który spełni jego oczekiwania;
- dla pracownika – zaprezentować się z jak najlepszej strony, zostać wybranym spośród wielu kandydatów i otrzymać wymarzoną pracę, bo o taką pracę powinien ubiegać się kandydat (choć w dzisiejszych czasach, w dobie dużego bezrobocia jest to trudne wyzwanie, szczególnie dla młodej osoby wstępującej na drogę kariery zawodowej, aczkolwiek nie jest to niemożliwe).

PRZYKŁAD 1

Ukończyłeś(-aś) właśnie szkołę, szukasz stałej lub dorywczej pracy. Nie masz doświadczenia zawodowego – jesteś zupełnie zielony, ponieważ nigdy wcześniej nie pracowałeś(-aś). Sam(a) nie wiesz, czy tak naprawdę chcesz rozpocząć drogę zawodową. Wysłałeś kilkanaście albo kilkadziesiąt aplikacji na rozmaite stanowiska, tj. pracownik biurowy, sprzedawca, telemarketer, pracownik produkcji itp. Masz nadzieję, że otrzymasz zaproszenie na spotkanie w sprawie pracy. Wreszcie nadszedł ten dzień i otrzymujesz właśnie zaproszenie do jednej z firm na rozmowę kwalifikacyjną, szukają osoby na stanowisko pracownika produkcji. To twoja pierwsza w życiu rozmowa kwalifikacyjna.

Rekruter – Proszę opisać swoje doświadczenie zawodowe.

Ty – Nie bardzo rozumiem... napisałem(-am) w swoim CV, że jeszcze nigdzie nie pracowałem(-am)...

Rekruter – Ach tak... – Osoba rekrutująca szybko rzuca okiem na twoją cefalkę: – Faktycznie, nie ma pan/pani żadnego doświadczenia zawodowego... W takim razie proszę powiedzieć, czego się pan/pani nauczył(a) w szkole, dlaczego szuka pan/pani pracy i dlaczego właśnie w tej firmie?

Ty – No, tak jak powiedziałem(-am), skończyłem(-am) szkołę średnią o profilu ogólnym, czyli nauczyłem(-am) się wszystkiego po trochu... Tak naprawdę to nie mam zamiaru dalej się uczyć, dlatego szukam pracy. W produkcji chyba najłatwiej znaleźć pracę, nie trzeba tu chyba studiów?

Rekruter – Tak... wszystko rozumiem – rekruter uśmiecha się. – My raczej szukamy osoby z doświadczeniem... No cóż, w tej sytuacji nie będziemy w stanie zaproponować pani/panu żadnej pracy. Dziękuję za przybycie.



Rozmowa kwalifikacyjna

PRZYKŁAD 2

Ukończyłeś(-aś) studia, nie jesteś zupełnie bez doświadczenia zawodowego, gdyż dorabiałeś(-aś) sobie w czasie wakacji roznoszeniem ulotek, byłeś(-aś) także sprzedawcą pamiątek nad morzem w jednej z polskich miejscowości turystycznych. Znasz język angielski na poziomie średnim, niemiecki na poziomie podstawowym. Teraz, po zakończeniu studiów, zależy ci na tym, aby dostać stałą pracę. Otrzymujesz zaproszenie w sprawie pracy do firmy zajmującej się ubezpieczeniami, ubiegasz się o stanowisko pracownika biurowego ds. sprzedaży.

Rekruter – Otrzymaliśmy od pani/pana CV, które nas zainteresowało, dlatego postanowiliśmy spotkać się z panem/panią. Na wstępie opowiem trochę o firmie, czym się zajmujemy, jak sobie wyobrażamy współpracę z panem/panią.

Tu pracodawca krótko opisuje, czym zajmuje się firma, jakie ma plany rozwoju firmy oraz kogo tak naprawdę szuka na to stanowisko.

W czasie gdy osoba rekrutująca opowiada o firmie, ty słuchasz i starasz się zapamiętać jak najwięcej, żeby potem nie zadawać pytań, na które już w zasadzie padły odpowiedzi w trakcie krótkiej prezentacji firmy.

Rekruter – A teraz chciał(a)bym się dowiedzieć, jakie jest pana/pani doświadczenie zawodowe, tzn. czym się konkretnie pan/pani zajmował(a).

Ty – Tak jak napisałem(-am) w swoim CV, studiowałem(-am) na studiach dziennych, więc nie mogłem(-am) pracować na pełnym etacie, ale gdy tylko miałem(-am) taką możliwość, zatrudniałem(-am) się do roznoszenia ulotek, a w czasie wakacji dorabiałem(-am) jako sprzedawca w miejscowościach nadmorskich. Jeśli chodzi o moje doświadczenie w roznoszeniu ulotek, polegało to na tym, że w czasie wakacji dostawałem(-am) partię takich ulotek do rozniesienia po różnych firmach, więc musiałem(-am) wyglądać schludnie i roznosić te ulotki w czasie pracy firm, a więc między 8 a 17. W czasie roku akademickiego rozdawałem(-am) ulotki na ulicy po zajęciach. A praca sprzedawcy polegała na sprzedaży różnych pamiątek znad morza i w tym czasie pracowałem(-am) od rana do wieczora, codziennie. Chciałbym dodać, że zatrudniano mnie głównie na umowy zlecenia i o dzieło.

Rekruter – W takim razie proszę teraz powiedzieć, czego się pan/pani nauczył(a), pracując na tych stanowiskach.

Ty – Na pewno w obu rodzajach pracy, którą wykonywałem(-am), miałem(-am) kontakt z różnorodnymi klientami, tzn. spotykałem różnych ludzi – takich bardziej niecierpliwych lub niezdecydowanych, którzy nie wiedzieli, czy kupić taką, czy inną pamiątkę, ale byli też i tacy, którzy od razu wiedzieli, czego chcą.

Rekruter – Chciał(a)bym wiedzieć, na jakim poziomie zna pan/pani język angielski i niemiecki, o których pisze pan/pani w swoim CV. Czy możemy porozmawiać na przykład po angielsku?

Ty – Tak, oczywiście, bardzo chętnie.

W tym momencie rekruter pyta cię po angielsku, co lubisz robić w wolnym czasie, o twoje hobby, a także o doświadczenie zawodowe. Po tej części anglojęzycznej wracacie do rozmowy po polsku.

Rekruter – Proszę jeszcze odpowiedzieć, czy woli pan/pani pracować w grupie, czy indywidualnie?

Ty – Wydaje mi się, że zarówno w zespole, jak i indywidualnie poradziłbym sobie na stanowisku, które państwo oferują. Sądzę, że jest to stanowisko jednoosobowe, ale też takie, na którym trzeba współpracować z innymi działami firmy lub czasami z kolegami z danego



Rozmowa kwalifikacyjna

działu, na przykład pracując nad jakimś projektem sprzedażowym, dlatego też poradziłbym sobie w obu sytuacjach.

Rekruter – Mam jeszcze pytanie dotyczące pana/pani oczekiwań finansowych.

Ty - Nie chciałabym określać, jakiejś konkretnej kwoty...

Rekruter – Ale gdyby pan/pani musiał(a) określić, to ile chciał(a)by pan/pani zarabiać, oczywiście w granicach rozsądku.

Ty – W takim razie mógłbym(mogłabym) określić przedział kwotowy... – i tu podajesz granice kwoty: od ... do.

Rekruter – A może ma pan/pani jakieś pytania do mnie?

Ty – Prawie wszystko powiedział(a) pan/pani na wstępie, ale chciał(a)bym doprecyzować i na przykład chciał(a)bym wiedzieć, czy praca, którą państwo oferują, jest od poniedziałku do piątku, czy w soboty też pracujecie, jaką formę zatrudnienia państwo oferują, tzn. umowę o pracę czy umowę zlecenie i na jak długi czas? Gdyby państwo zdecydowali się mnie zatrudnić, to kiedy mógł(a)bym zacząć pracę?

Rekruter – Odpowiada na zadane pytania.

Na koniec rozmowy:

Rekruter – Dziękuję za rozmowę, a także za przybycie. Skontaktujemy się z panem/panią, jeśli pomyślnie przejdzie pan/pani ten etap rekrutacji. Kolejnym etapem będzie spotkanie się z bezpośrednim przełożonym i ustalenie warunków zatrudnienia. Jeśli nie zadzwonimy w ciągu dwóch tygodni, to będzie oznaczało, że nie został pan/pani wybrany(-a).

Ty - Ja także dziękuję za rozmowę i poświęcony mi czas. Do widzenia.

Wprowadzenie

Tak naprawdę rozmowa kwalifikacyjna albo – jak kto woli – interview jest już ostatnim etapem przed osiągnięciem zamierzonego celu, jakim jest otrzymanie pracy. Każda młoda osoba, która kończy szkołę, obojętnie jaką, czy gimnazjum, liceum, czy studia, a która będzie chciała rozpocząć karierę zawodową (czy na stałe, czy tylko będzie chciała dorobić), prędzej czy później będzie uczestniczyć w rozmowie kwalifikacyjnej. Czy tylko w jednej? A może w kilku rozmowach? Czasami przyszłemu pracodawcy wystarczy tylko jedno spotkanie, aby wyłonić „zwycięzcę”, ale zdarza się i tak, że pracodawca potrzebuje kilku spotkań, aby zdecydować, który kandydat będzie w jego subiektywnym odczuciu najlepszy. Dlatego kandydat otrzymujący zaproszenie na spotkanie w celu odbycia rozmowy kwalifikacyjnej powinien się do niej solidnie przygotować, aby wywrzeć jak najlepsze wrażenie na potencjalnym pracodawcy. To jest już ostatni krok, aby:

- zaprezentować siebie, swoje kwalifikacje, doświadczenie i umiejętności,
- w trakcie spotkania dowiedzieć się jak najwięcej o swoim przyszłym pracodawcy, bo przecież z Internetu czy nawet od znajomych nie dowiemy się tego, o co spytamy podczas osobistego spotkania.

Otoczenie podmiotu

Obecna sytuacja ekonomiczna Europy, Unii Europejskiej i Polski ma jeden wspólny mianownik, mianowicie pogłębiające się bezrobocie wśród młodych ludzi, którzy dopiero co ukończyli szkoły. Młodzi ludzie, czyli tacy w wieku od 18 do 30 roku życia, chcą pracować i zarabiać, aby móc utrzymać siebie i swoje rodziny. Rynek pracy w obecnych czasach jest bardzo niewdzięczny, pracodawcy często szukają osób do pracy, które według nich powinny spełniać następujące kryteria: wiek do 25 lat, doświadczenie zawodowe 20 lat, wyższe



Rozmowa kwalifikacyjna

wykształcenie i fajnie gdyby kandydat władał 5 językami obcymi. Co oferują? Często minimalne wynagrodzenie (w 2013 r. – 1600 zł brutto). Czy to jest fikcja? Nie, taka jest rzeczywistość, którą można spotkać, czytając ogłoszenia o pracy. Oczywiście, nie wszyscy pracodawcy mają tak nierealne wymagania – na szczęście tacy są nieliczni, ale jednak można ich spotkać na etapie poszukiwania pracy. Dlatego też już podczas rozmowy kandydat powinien mniej więcej orientować się, w jakiej branży działa firma (dziwne byłoby gdyby kandydat do pracy w firmie z branży informatycznej przygotowany był z zakresu budownictwa, medycyny lub ochrony osób i mienia) oraz o jakie stanowisko aplikuje, jakie może mieć korzyści materialne i niematerialne, pracując w tej firmie, a wszystko po to, aby nie rozczarować się, gdy już podejmie pracę.

Młoda osoba poszukująca pracy powinna także zastanowić się, czy na pewno chce już pracować, czy jej na tym zależy i czy akurat w tej firmie, czy pasuje jej profil (branża) tej firmy oraz dlaczego chce tam pracować (bo na przykład kształciła się w takim kierunku, w jakim funkcjonuje firma, bo osoba przeprowadzająca rozmowę sprawiała wrażenie kompetentnej i miłej, bo podobał jej się wystrój firmy, bo firma daje duże możliwości rozwoju, awansu, a może interesuje ją tylko wysokość wynagrodzenia, jakie oferuje firma). Jeśli chodzi o pracodawców, z tym jest różnie, gdyż sam pracodawca powinien wiedzieć, kogo szuka, czy wykwalifikowanego pracownika, czy kogoś, kogo może przyuczyć do zawodu, czy będzie chciał, żeby kandydat po zatrudnieniu od razu wziął się do roboty, czy też będzie miał chęć i czas, aby przyuczać do pracy osobę bez żadnego doświadczenia. I właśnie od tych czynników będzie zależało to, jak taka rozmowa kwalifikacyjna się potoczy.

Problematyka

Głównym problemem, z jakim zderzy się kandydat podczas rozmowy, jest sama rozmowa kwalifikacyjna. Jak już kilka razy zostało wcześniej wspomniane, bardzo ważnym elementem jest przygotowanie się do rozmowy. Dotyczy to zarówno kandydata, jak i pracodawcy lub osoby rekrutującej na rzecz pracodawcy. Jest wiele publikacji, które radzą, jak przygotować się do takiej rozmowy. Oto kilka takich rad:

- Jak kandydat(ka) powinien(-inna) wyglądać. Jest to dość ważne, aby przybyć na spotkanie odpowiednio ubranym, schludnym i zadbanym, bo ważne jest pierwsze wrażenie. Dla przykładu, kandydat(ka) do pracy na stanowisko konserwatora powierzchni płaskich nie przyjdzie na spotkanie w garsonce lub garniturze, z kolei kandydat(ka) na pracownika biurowego, sekretarkę lub asystenta(-kę) – nie przyjdzie w bluzie i spodniach dresowych itp.
- Przygotowanie merytoryczne. Jeśli kandydat(ka) ubiega się na przykład o pracę na stanowisku księgowego(-wej), powinien(-inna) być przygotowany(-a), że pracodawca lub rekruter będzie zadawał pytania albo zrobi test, który pozwoli określić wiedzę kandydata.
- Nie opowiadaj bajek. Wielu kandydatów do pracy często nagina prawdę w kwestii swojego doświadczenia, wykształcenia, wiedzy, a potem okazuje się, że nie mogą podołać obowiązkom w pracy. Są zwalniani lub pracodawca nie przedłuża im kolejnej umowy. Proces rekrutacyjny zaczyna się od początku. Każdy, kto śledzi ogłoszenia o pracy, na pewno spostrzegł, że niektóre firmy robią nabór na to samo stanowisko co kilka miesięcy. Może to oznaczać, że albo ta firma nie przygotowała się odpowiednio do rozmów kwalifikacyjnych, albo trafił im się osobnik z bardzo wybujałą fantazją, którego rzeczywistość zweryfikowała po objęciu stanowiska.



Rozmowa kwalifikacyjna

- Stres. Każdy indywidualnie reaguje na sytuacje stresowe. Na pewno pierwsza w życiu rozmowa o pracy będzie dużym wyzwaniem dla kandydata i ogromnym stresem. Ważne jest, aby nie zniechęcać się po pierwszej lub nawet po kilku nieudanych rozmowach kwalifikacyjnych. Kolejne będą też stresujące, ale jeśli kandydat potrafił odpowiednio przeanalizować pytania pracodawcy i swoje odpowiedzi na nie, będzie mu łatwiej podczas kolejnej rozmowy. Oczywiście ważne też będzie odpowiednie przygotowanie się do spotkania (o czym wcześniej wspomniano), dzięki niemu kandydat będzie miał poczucie własnej wartości, będzie umiał obronić swoich racji, będzie bardziej pewny siebie – na co z pewnością osoba rekrutująca zwróci uwagę.

- Zadawaj pytania. Nie tylko pracodawca może zadawać pytania, kandydat także może, a nawet powinien je zadawać, chociażby po to, aby dowiedzieć się jak najwięcej o firmie, jaki będzie miał szczegółowy zakres obowiązków, w jakim systemie pracy będzie zatrudniony, tzn. w jakich dniach, godzinach, jaką formę zatrudnienia, czyli umowę, oferuje pracodawca, jakie panują w firmie zwyczaje. Kandydat powinien umieć określić, czego oczekuje pracodawca, czy udziela mu odpowiedzi na zadane pytania, czy może coś ukrywa przed przyszłym pracownikiem, czy może zbywa pytania odpowiedziami typu: dogadamy się – co może oznaczać, że warunki, które chce nam zaproponować, nie są tak świetne, a wręcz przeciwnie, chce wykorzystać naszą sytuację, gdyż jesteśmy bezrobotni, a potem nie wypłacić wynagrodzenia.

Główni aktorzy i ich role

Aktor pierwszy – pracodawca. Zdarzają się sytuacje, kiedy to właśnie osoba rekrutująca nie jest przygotowana do rozmowy. Przychodzi na rozmowę spóźniona, w marynarce z przetartymi łokciami lub w spranym sweterku i zupełnie nieprzygotowana merytorycznie, tj. nie może znaleźć CV kandydata, myli osoby, zadaje pytania dotyczące informacji w CV, których kandydat tam nie umieścił, bądź wmawia wręcz kandydatowi, że nie wpisał w CV, że ma odpowiednie doświadczenie, pomimo że na przykład kandydat pracował już wcześniej kilka lat na takim stanowisku, o czym wspomniał w swoim CV.

Reasumując, główną rolą pracodawcy, jaką powinien odegrać podczas rozmowy kwalifikacyjnej, jest poznanie kandydata – jego mocnych i słabych stron, jeśli takie ujawnią się podczas rozmowy. Jego rola polega także na tym, aby nie odstraszyć kandydata do pracy na samym wstępie rozmowy, a wręcz powinien przedstawić swoją firmę z jak najlepszej strony. Ale bywają także takie sytuacje, kiedy pracodawca na dzień dobry próbuje skutecznie odstraszyć kandydata, mówiąc jak ciężka i monotonna jest praca w tej firmie, ile wymaga poświęceń. Spośród tak zniechęcanych kandydatów osoba rekrutująca będzie w stanie wyłowić tych naprawdę chętnych, skłonnych i zdeterminowanych do podjęcia takiej pracy i tylko od kandydata zależy, czy zgodzi się na taką pracę w takich warunkach.

Aktor drugi – osoba szukająca pracy. Rolą kandydata jest pokazanie swoich najlepszych stron, zalet i przekonanie pracodawcy, że to właśnie on jest najlepszy, że mu zależy na pracy, bo lubi pracować właśnie w tym zawodzie i kształcił się w tym konkretnym kierunku.



Rozmowa kwalifikacyjna

Ryzyko problemu

Oczywiste jest, że szczęście będzie miał ten, kto po pierwszej rozmowie otrzyma pracę, pracę na której mu bardzo zależało. Ale często rozmowy kwalifikacyjne prowadzone są dwu-, a nawet trzyetapowo, wówczas i kandydat, i pracodawca muszą poświęcić więcej czasu na przygotowanie się do spotkania, a także zdobyć się na cierpliwość. Charakterystyczną cechą takich kilkietapowych rozmów jest: powierzchowne poznanie kandydata na pierwszym spotkaniu, test z wiedzy i kompetencji, a czasami problem do rozwiązania na drugim. Trzecie spotkanie jest przeważnie albo spotkaniem z głównym przełożonym, albo zwykłą formalnością, gdyż przedstawia się kandydatowi warunki pracy, na które przystanie lub które będzie negocjować.

Załóżmy też takie sytuacje, kiedy kandydat ma umówionych kilka spotkań z różnymi potencjalnymi pracodawcami, na których mu bardziej lub mniej zależy. Czy kandydat powinien o tym wspomnieć podczas rozmowy kwalifikacyjnej – to wszystko zależy od dwóch kwestii:

– jeśli jest wykwalifikowanym specjalistą w swojej dziedzinie i chce tylko zmienić pracodawcę, aby poprawić swoje warunki bytowe, może napomknąć, że kilka firm stara się o jego zatrudnienie, a on wybierze tę najbardziej konkurencyjną w stosunku do poprzedniej;

- jeśli dopiero zaczyna swoją karierę zawodową lub aplikuje na stanowisko, na którym nie ma doświadczenia, lepiej nie chwalić się, mówiąc na przykład: „Proszę państwa, przyszedłem na to spotkanie tylko z ciekawości. Nie wiem, czy podejmę pracę u was, gdyż prowadzę negocjacje z inną, zagraniczną firmą, która mi oferuje świetne warunki pracy i płacy”. Taka postawa może być nieco śmieszna wobec kwalifikacji, których nie mamy, i z pewnością pracodawca nie oceni tego na plus.

Reasumując, wyniki rozmowy są tylko dwa: otrzymujemy zatrudnienie bądź nie.

Ważne pytania

1. Być czy nie być uprzejmym dla osoby pracującej w sekretariacie/recepcji i dlaczego?
2. Co zrobić, jeśli osoba rekrutująca zaproponuje kawę lub herbatę, zgodzisz się czy nie i dlaczego?
3. Czy odpowiadać na nietypowe pytania z serii: czy chce pan/pani mieć dzieci? Jeśli tak, to jak zamierza pan/pani godzić obowiązki zawodowe i domowe?
4. Czy odpowiadać tylko na zadane pytanie, czy może lepiej powiedzieć coś więcej, od siebie, i dlaczego?
5. Jak się zachowasz, kiedy podczas rozmowy kwalifikacyjnej dwóch rekruterów zacznie się kłócić w twojej obecności i robić sobie nawzajem kąśliwe uwagi?

Załącznik:

Przykładowe pytania i sprawy poruszane w trakcie rozmowy kwalifikacyjnej:

1. Proszę opowiedzieć coś o sobie.
2. Czym kandydat zajmował się w poprzednich firmach?
3. Czego kandydat nauczył się podczas studiów, kursu?



Rozmowa kwalifikacyjna

4. Jakie są kandydata mocne i słabe strony?
5. Jak kandydat radzi sobie w sytuacji stresowej?
6. Czy kandydat woli pracować w grupie, czy indywidualnie?
7. Czy kandydat jest mobilny? – Tu mała dygresja: czasami sami pracodawcy nie rozumieją znaczenia słów. Oczywiście, że nie oznacza to, że kandydat ma telefon komórkowy albo że dysponuje wolnym czasem. Chodzi o dyspozycyjność w sytuacji, gdyby zaistniała potrzeba zostania po godzinach.
8. Pytania z wiedzy i znajomości zagadnienia kandydata.
9. Dlaczego kandydat chce pracować właśnie tu?
10. Czy kandydat wie, czym zajmuje się firma, w jakiej branży działa?
11. Dlaczego kandydat chce zmienić pracę?
12. Dlaczego kandydat ukończył właśnie te studia albo dlaczego nie kształci się dalej?
13. Jakie wynagrodzenie odpowiadałoby kandydatowi?
14. Niekiedy pracodawcy zamiast pytań lubią wygłaszać opinie na nasz temat. Przykładem może być: niestety, ma pan/pani zbyt małe kwalifikacje; chciałbym pana/panią zatrudnić, ale za dużo niższe wynagrodzenia; mogę zaoferować w okresie próbnym umowę zlecenie lub o dzieło, a potem dopiero umowę o pracę (a potem może się okazać, że pracujemy bez żadnej umowy); ma pan/pani świetne kwalifikacje, ale niestety, nie możemy pana/pani zatrudnić.