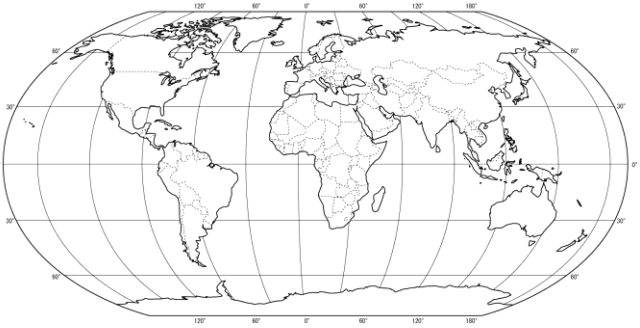

ПРО дело

Стандарты оперативного управления

КОРПОРАТИВНАЯ КНИГА РУКОВОДИТЕЛЯ ФИЛИАЛА

продело.рф

ОГЛАВЛЕНИЕ

ГЛАВА 1. ПОДБОР ПЕРСОНАЛА 4

1.1 Общий алгоритм подбора 4

1.2 Подготовительный этап: открытие вакансии и привлечение кандидатов 5

1.2.1 Согласование решения об открытии вакансии 5

1.2.2 Формирование профиля должности5

1.2.3 Определение матрицы оценки кандидата8

1.2.4 Составление профиля вакансии 9

1.2.4 Публикация вакансии 12

1.3 Первичный отбор кандидатов: 1 этап 12

1.3.1 Анализ и отбор резюме, внесение информации в базу данных по Кандидатам 12

1.3.2 Приглашение соискателей на тестирование и собеседование по телефону 13

1.4 Тестирование: 2 этап 13

1.4.1 Тест на знание английского языка 13

1.4.2 Тест на внимательность 19

1.4.4 Анкетирование 22

1.4.5 Проверка результатов тестирования 24

1.4.6 Выбор кандидатов на следующий этап 24

1.5 Собеседование с РД: 3 этап 24

1.5.1 Структура собеседования 24

1.5.2 Общие рекомендации по проведению интервью 25

1.5.3 Особенности формулирования вопросов 25

1.5.4 Кейс-вопросы 26

1.5.5 Ролевые игры и практические задания 26

1.5.6 Исследование мотивации кандидата 28

1.5.7 Как обеспечить достоверность информации 29

1.6 Оценка кандидата: 4 этап 30

1.6.1 Оценочный чек-лист 30

1.6.2 Выбор кандидатов на следующий этап 32

1.7 Кейс «Британские школы» 32

1.8 Финальное интервью и принятие решения: 5 этап 33

ГЛАВА 2. СИСТЕМА АДАПТАЦИИ И НАСТАВНИЧЕСТВО 33

2.1 Введение 33

2.1.1 Основные понятия 33

2.1.2 Зачем нужна адаптация 34

2.2 Инструменты адаптации 35

2.2.1 Обратная связь 35

2.2.2 Обучающие ситуации 38

2.2.3 Коучинг 38

2.3 Наставничество 40

2.3.1 Взаимодействие Наставник-Новичок 40

2.3.2 Модель обучающего поведения наставника «6 шагов» 41

2.4 Программа адаптации 42

2.4.1 Этапы адаптации 42

2.4.2 Ключевые пункты формирования Программы адаптации 42

2.4.3 План работы на испытательный срок 42

2.5 Итоговая аттестация по прохождению испытательного срока 44

ГЛАВА 3. ПЛАНИРОВАНИЕ И АНАЛИЗ РАБОТЫ ПЕРСОНАЛА 46

3.1 Работа с целевыми показателями на год 46

3.2 Планирование работы менеджера 47

3.3 Проведение еженедельных встреч-совещаний 47

3.3.1 Встреча-совещание с менеджерами по продажам 47

3.3.2 Встреча-совещание с менеджерами48

3.4 Контроль работы подразделения 49

3.5 Показатели для анализа процесса продаж 50

ГЛАВА 4. МОТИВИРУЮЩЕЕ УПРАВЛЕНИЕ 51

4.1 Основные понятия и инструменты мотивирующего управления 51

4.2 Классификация ценностей и система воздействий 52

4.2 Анализ мотивации сотрудника 54

4.2.1 Оценка мотивации 54

4.2.2 Мотивирующая беседа 55

4.3 Мотивирующий лидер 56

4.4 Культура командной эффективности 58

4.4.1 Принципы командной эффективности 58

4.4.2 Шесть фокусирующих на достижении цели вопросов 59

4.4.3 Дополнительные рекомендации по мотивирующему управлению 60