

**Взаимодействие кадрового агентства с заказчиком: этапы предоставления деловой услуги**

***Колесниченко Мария Николаевна***

*Аспирант*

Волгоградский филиал Российской академии народного хозяйства и государственной службы, Волгоград, Россия

*E-mail: kokurina\_maria@mail.ru*

Кадровое агентство является одним из основных участников рынка труда, который оказывает определенное влияние на процесс его функционирования. Как и любая бизнес-структура, предоставляющая деловые услуги, кадровое агентство имеет определенный алгоритм взаимодействия с клиентом. В данной статье автор рассматривает основные этапы процесса оказания услуги по подбору персонала.

Обращаясь в кадровое агентство, организация должна понимать, что опытное агентство имеет определенный стандарт и этапы предоставления услуги:

*1. Анализ потребности клиента и описание должности (заявка на подбор).*

Детально описываются все требования к кандидату. Консультант помогает, предлагая ответить на вопросы детального бланка-заявки, который одновременно будет являться отправной точкой не только для поиска сотрудника, но и для обсуждения гарантийной замены.

Описание должности (заявка на персонал, задание на подбор) должно содержать следующую информацию: данные о компании-заказчике (вид деятельности, контакты и пр.); наименование должности; круг обязанностей; требуемые результаты; условия труда; вознаграждение и льготы; желаемое образование; желаемые знания, навыки и возможности кандидата; предпочтительный опыт работы; личностные качества; перспективы карьерного роста; порядок проведения интервью; информацию о лицах, принимающих решение о найме; сроки исполнения заказа; размер и порядок оплаты услуг кадрового агентства, если таковое не указано в Договоре [1].

*2. Заключение договора и начало обслуживания*

Взаимодействие кадрового агентства и заказчика начинается с заключения договора. После данной процедуры за клиентом закрепится консультант, который будет заниматься поиском необходимого кандидата. В свою очередь организация-клиент должна быть в тесном контакте с представителем кадрового агентства с целью достижения конечного результата.

Как и любая услуга, подбор персонала сопровождается определенной системой документационного обеспечения. Стоит выделить некий перечень документов, необходимых в процессе взаимодействия заказчика и кадрового агентства:

1. Договор.
2. Описание вакансии (задание, заявка на подбор персонала).
3. Резюме и фотографии кандидатов.
4. Информационные справки на кандидатов (комментарий, отчет).
5. Акты сдачи-приемки работ. [2, с. 51]

### *3. Сбор и анализ резюме*

Данный этап является значимым для определения оценки стоимости оказываемой услуги. Обычно кадровые агентства пользуются стандартными каналами поиска специалистов: собственные базы данных, общие и специализированные СМИ, Интернет, конференции, выставки, прямой поиск. В зависимости от применения каналов поиска формируется срок и стоимость заказа. [2, с. 54]

### *3. Телефонное интервью*

Телефонное интервью предполагает опрос по ключевым параметрам запроса (образование, опыт работы, пожелания по заработной плате, знания иностранных языков). Благодаря телефонному интервью кадровые агентства «отсеивают» кандидатов, которые не подходят по заданным параметрам. [4, с. 49]

### *4. Собеседование*

Данный этап является ключевым в работе кадрового агентства. Собеседование проводится с кандидатами, прошедшими телефонное интервью. В зависимости от сложности вакансии и требований заказчика консультанты кадровых агентств могут использовать различные виды собеседований: структурированное, свободное, ситуационное (кейс-интервью), собеседование по компетенциям, экспертное групповое собеседование, глубокое мотивационное и др.

### *5. Проверка и оценка кандидатов*

После проведения собеседования наступает момент оценки всех кандидатов. Специалист кадрового агентства, ответственный за собеседование, выявляет степень соответствия соискателя требованиям фирмы-заказчика, определяет целесообразность предъявления кандидата заказчику.

Лындина О. предлагает использовать оценочный лист, в котором выставляются оценки по всем заявленным заказчиком критериям. Заполняется в ходе интервью, приобщается к анкете/резюме и является основой для создания сопроводительного письма. Позволяет оценивать соискателей по единой шкале и отойти от интуитивного отбора [3, с. 56].

### *6. Обратная связь*

Профессиональное кадровое агентство обеспечивает регулярную обратную связь в процессе работы. Кадровое агентство обязано регулярно информировать клиента о ходе поиска и, при договоренности, представлять ему отчеты о положении дел [2, с. 69].

### *7. Представление кандидатов*

Кадровое агентство должно предоставлять Клиенту квалифицированных кандидатов, подходящих на предлагаемую должность и соответствующих корпоративной культуре организации.

Информация о кандидатах может включать в себя:

- резюме.
- сопроводительное письмо / комментарий / отчет / заключение о кандидате [2, с.73].

После предоставления информации о кандидатах, задача консультанта организовать встречу представителя заказчика и соискателя.

### *8. Встреча с соискателями*

С помощью консультанта представитель заказчика проводит переговоры с прошедшими

предыдущие этапы кандидатами.

Стоит также отметить, что во время переговоров консультант должен также учитывать интересы соискателя, помимо желаний заказчика.

#### *9. Дальнейшее взаимодействие с заказчиком*

В обязанности консультанта входит дальнейшее сопровождение как клиента, так и нового сотрудника. Взаимодействие с клиентом и кандидатом не прекращается до тех пор, пока консультант не будет уверен, что заказчик доволен новым сотрудником, соблюдает все договоренности в плане условий труда, а вновь прибывший сотрудник адаптировался к новой компании, должности и коллективу.[2, с. 91]

#### *10. Гарантийное обслуживание*

Кадровое агентство может предоставить одноразовую бесплатную замену кандидата по сформированным критериям, если соискатель не прошел испытательный срок в организации. Но если же заказчик решает изменить конкретные требования к вакансии, агентство оформляет новую заявку.

Подводя итог, следует отметить, что данный алгоритм действий не является обязательным для работы кадрового агентства, но выполнение всех перечисленных этапов свидетельствует о высоком уровне работы компаний, предоставляющих услуги по подбору персонала.

### **Источники и литература**

- 1) Белова Е. Формируем заявку на подбор и объявление о работе без ошибок [Электронный ресурс] URL: <http://www.podborkadrov.ru/articles/detail.php?ID=49190> (дата обращения 25.02.2016).
- 2) Имаева А. Будни рекрутера: от заявки до Job-offer. М.: Проспект, 2007. – 150 с.
- 3) Лындина О. Сам себе рекрутер. М.: Проспект, 2007. – 138 с.
- 4) Портнов Р. Телефонная презентация – первый шаг рекрутера // Управление персоналом. 2011. 14 (264). С. 48-49;