

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ РЕКРУТИНГОВОЙ УСЛУГИ

В настоящее время осуществляется переход из индустриальной (традиционной) экономики в постиндустриальную экономику — информационную экономику. В информационной экономике, в отличие от индустриальной экономики, интеллектуальный, творческий труд преобладает над физическим трудом, а также информационные продукты доминируют над материальными продуктами [1]. В связи с этим повышается роль сферы услуг. Сфера услуг в России продолжала расти все последние годы. За период 2002–2006 гг. доля сферы услуг в ВВП выросла до уровня более 60%, она колебалась в интервале от 61% до 63%, т. е. статистически Россия приблизилась к нижней границе западного стандарта [2].

По мнению авторов, рекрутинговая услуга — это услуга, оказываемая юридическим и физическим (подбор домашнего персонала) лицам; содействие в поиске, отборе и подборе специалистов высокой, средней и низкой квалификации с целью закрытия вакансий на предприятии заказчика.

Специфика управления качеством услуг зависит от нескольких факторов: временные затраты на оказание услуги, простота ее использования клиентом-заказчиком, достоверность предоставленной клиенту информации, срок гарантии и др. Следует отметить зависимость услуги от человеческого фактора — исполнителей работ, контактирующих с клиентом, их квалификации, культуры, вежливости, готовности оказать услугу, в том числе и в будущем [3].

Рекрутинговая услуга, по нашему мнению, состоит из нескольких важных сегментов. Первый сегмент заключается в работе с клиентом-работодателем. Этот сегмент является основным, так как исполнитель осуществляет взаимодействие с клиентом на протяжении всего срока оказания услуги с целью уточнения всех нюансов (подписание договора, портрет кандидата, срок оказания услуги и т.д.).

Второй сегмент включает в себя составление расширенного списка подходящих по формальным признакам кандидатов на должность. В терминологии рекрутеров данный список называют «Long List». Это достаточно трудоемкая процедура, однако, не предполагающая на данном этапе оказания услуги личной встречи с соискателями. Достаточно обработки резюме и телефонных интервью кандидатов.

Третий сегмент заключается в отборе наиболее подходящих кандидатов на вакансию и составлении так называемого «Short List» — узкого списка соискателей, соответствующих требованиям потенциального работодателя.

Таким образом, качественная работа консультанта по подбору персонала в каждом сегменте рекрутинговой услуги оказывает влияние на качество оказываемой рекрутинговой услуги в целом.

Управление качеством рекрутинговой услуги возможно при выполнении следующих условий:

- 1) высокий уровень квалификации — сотрудничество с высшими учебными заведениями, курсами повышения квалификации. Повышение уровня квалификации исполнителя услуги непосредственно влияет на качество оказываемой услуги, а также на результат рекрутинга;
- 2) введение дополнительной должности — например, должности помощника рекрутера (ресечера). Это специалист, который выполняет работу на начальном этапе оказания услуги, обработку информации, имеющейся в базе данных агентства, первичное собеседование и пр. В некоторых агентствах уже существуют такие специалисты (например, рекрутинговое агентство «Анкор»), но не во всех;
- 3) минимизация временных затрат — при поиске кандидата необходимого для работы в

команде, предлагается проводить групповые собеседования. А также при проведении групповых собеседований проводить деловые игры для выявления более подходящего кандидата;

4) специализированное программное обеспечение — для удобства и быстроты работы, а также сокращения времени на поиск кандидатов, необходимо создавать базы данных соискателей. Они могут быть разработаны в различных программах.

Программа Word: сначала создаются папки с наименованием сферы деятельности, затем в каждой из сфер создаются папки с наименованием должностей, в необходимую папку складываются файлы — резюме с ФИО соискателя и датой поступления.

Программа Excel: в этой программе можно вести только краткую информацию о кандидатах, создается файл с наименованием сферы деятельности, затем листы с названиями вакансий и вносятся в поля информация о кандидате, также можно вносить свои оценки и комментарии.

Программа Access: имеет возможность сетевого использования и поиска, разрабатывается программистом на основании запросов компании, базы данных в этой программе достаточно разнообразны от самых простых до перенасыщенных информацией.

Программа The Bat: почтовая программа, в которой есть раздел «Адресная книга», сначала заводится адресная книга на конкретную должность, в нее заносятся кандидаты и их резюме, путем несложных настроек почтовая программа превращается в удобный инструмент хранения информации о кандидатах, облегчающий работу с ними.

Программа 1С: 7.7: программа расчета зарплаты и учета персонала, при доработке программистом может стать очень интересной программой с большими возможностями, необходимые дополнения: параметры поиска и формирование отчетов.

Программа E-Staff: программа специально создана для специалистов по подбору персонала. Возможности: учет вакансий и заявок на подбор сотрудников; автоматическая публикация объявлений о вакансиях в Интернете за одну операцию; поиск кандидатов в Интернете; импорт резюме из почтовых ящиков и документов Word; работа с кандидатами; планирование событий; хранение истории работы по каждому кандидату, вакансии заказчика; отправка резюме и типовых сообщений по шаблонам; поиск данных в базе по формальным критериям и произвольным словам [4].

Таким образом, учет и улучшение всех перечисленных факторов непосредственно влияет на результат рекрутинговой услуги, а также на сроки ее исполнения. Качественная рекрутинговая услуга оказывается квалифицированными в области отбора и подбора персонала специалистами, использующими расширенную базу данных соискателей при помощи инновационного программного обеспечения, а также осуществляющими постоянную обратную связь с компанией-заказчиком.

ЛИТЕРАТУРА:

1. Корнейчук Б.В. Информационная экономика. Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2006. – 400 с.
2. <http://www.opes.ru>.
3. Николайчук Н.Е. Маркетинг и менеджмент услуг. Деловой сервис. – СПб.: Питер, 2005. – 608 с.
4. Иванов А.Е. Как закрыть вакансию. Органайзер рекрутера. – М.: Вершина, 2006. – 224 с.