

Otázky na predvýber kandidátov

Pracovný zošit

Pripravíte krátky predvýberový rozhovor. Požiadavky na prácu prepojíte s otázkami a s pravidlami, podľa ktorých budete zaznamenávať odpovede.

Redakčná kontrola: Marek Rodák a Miroslav Schmiedt.

Úlohy nadväzujú na vysvetlenie a modelový prípad v tejto kapitole. Najprv si prečítajte zadanie, potom pracujte podľa krokov a skontrolujte uvedený výstup. Ak úloha odkazuje na váš predchádzajúci výsledok, použite jeho vlastnú skontrolovanú verziu. Modelové riešenie otvorte až po vlastnom pokuse.

Pojmy pred začatím

Hodnotiaca tabuľka (rubrika)

Vopred pripravené kritériá a opisy úrovní. Pomáhajú hodnotiť jednotlivé výstupy podľa rovnakých pravidiel.

Zdroj alebo podklad

Konkrétny údaj, pasáž dokumentu alebo záznam, podľa ktorého možno overiť tvrdenie. V starších príkladoch sa používa aj pomenovanie „opora“.

Podklady k úlohám

Používajte údaje tejto kapitoly. Označenia záznamov vám umožnia spätne overiť vlastné riešenie. Ak má úloha v zadaní nový variant alebo vlastný podklad, pre danú úlohu platí práve tento označený vstup.

III.3 Druhý prípad: päť pracovných kritérií zákaznickej podpory

Vo fiktívnom tíme zákaznickej podpory pracujú ľudia s otázkami o objednávkach a doručení. Odpovedajú podľa schválenej databázy, triedia tikety a odovzdávajú technické alebo neštandardné prípady. Použitie konkrétneho systému firma naučí. Pri nástupe potrebuje zrozumiteľnú písomnú slovenčinu, bežnú prácu s webovým rozhraním a schopnosť vecne reagovať na pracovnú situáciu. Angličtina nie je požiadavkou tohto modelového prípadu.

Predvýber sa sústreďí na päť oblastí. K1 je zisťovanie potrebných informácií pred odpoveďou. K2 je vecné reagovanie na nespokojnosť bez nepovoleného sľubu. K3 je prioritizácia podľa dopadu a pravidiel. K4 je rozpoznanie hranice právomoci a odovzdanie prípadu. K5 je nadväznosť komunikácie a poučenie z vlastného postupu. Ide o výučbové kritériá pre konkrétne scenáre, nie o univerzálny test zákaznickej podpory.

Pri každom scenári platí, že pracovník nesmie odhadom meniť pravidlá. Ak chýba termín, označí ho ako nepotvrdený. Ak je refundácia podľa zadania v právomoci vedúcej, nepovažuje sa jej samovoľný prísľub za úspech len preto, že zákazník prestal protestovať. Podklady majú zároveň umožniť primerané riešenie. Nechceme od kandidáta znalosť neexistujúceho interného manuálu, ktorý nikdy nevidel.

Tím si najskôr vytvorí banku piatich otázok Q1 až Q5. Pre krátky telefonický predvýber vyberie dve pracovné otázky a organizačné potvrdenie. Širšiu banku môže použiť pri dlhšom plánovanom formáte, ak sa overí čas a

vhodnosť. Toto rozlíšenie zabraňuje častej chybe: autor vygeneruje päť otázok, ale každá potrebuje päť minút, hoci celá etapa mala trvať desať. Banka a jedno konkrétne stretnutie nie sú to isté.

Pred kandidátom sa jasne uvedie účel. Napríklad: budeme hovoriť o dvoch pracovných situáciách, nejde o znalosť našich interných systémov a môžete si vypýtať objasnenie zadania. Pri behaviorálnej otázke môže použiť anonymizovaný či zovšeobecnený opis skúsenosti. Podmienky prispôsobenia a použitia technológie sa komunikujú podľa pravidiel firmy. Otvorená komunikácia o formáte nemá znamenať prezradenie konkrétnych modelových odpovedí.

Oporné znaky pripraví ľudia, ktorí poznajú prácu. AI môže navrhnúť formulácie a nájsť rozpory, ale nepredkladáme jej zodpovednosť za validáciu. V nácviku budeme pracovať s úrovňami nula až tri a nedostatkom údajov. Pri reálnom používaní by sa museli preveriť otázky, hodnotenie a spôsob rozhodovania v celom kontexte. Úhľadná tabuľka sama túto prácu nevykoná.

Nasledujúce časti prejdú každú otázku samostatne. Najskôr uvidíte jej účel a znenie, potom neutrálne doplnenia a oporné znaky. Vysvetlíme aj chyby, ktoré by mohli zmeniť výsledok. Neskôr prídu celé modelové odpovede, na ktorých si ukážeme rozdiel medzi záznamom a interpretáciou. Vaše vlastné tvorenie a hodnotenie zostane oddelené v aktivitách, takže môžete najskôr porozumieť celému postupu.

Pri čítaní si všimajte, ako sa slovo stres prekladá do pracovných situácií. Raz ide o súbeh požiadaviek, inokedy o neistotu alebo nesúhlas zákazníka. Každý z týchto problémov môže mať iný vhodný postup. Nezredukujeme ich na jeden osobnostný štítok. Tým sa z všeobecného želania „odolného človeka“ stáva súbor konkrétnych a obmedzených otázok, ktorých význam možno vysvetliť.

Ďalšie samostatné podklady sú uvedené priam pri jednotlivých úlohách. Úplný komentovaný prípad nájdete vo vzdelávacom texte kapitoly.

A1: Mapa požiadaviek a dôkazov

15 minút · orientačný čas

O čo ide a čo si precvičíte

Ste autorom predvýberu. Najskôr určíte, čo chcete zistiť. Zatiaľ nepíšete otázky ani neposudzujete kandidáta. V tejto úlohe spracujete tému „Mapa požiadaviek a dôkazov“ podľa nasledujúcich krokov.

Pred začatím

Pripravte si textový dokument alebo jednoduchú tabuľku, do ktorej zapíšete výsledok a jeho kontrolu.

Zadanie a podklady

Modelová účtovnícka rola: vlastná agenda dodávateľských dokladov, otvorené položky, podklady uzávierky. Potrebná je samostatná relevantná skúsenosť. Angličtina B2 sa používa v dvoch krátkych hovoroch mesačne a písomnom komentári. Systém A je výhoda, firma ho naučí. Makrá ani pevný počet rokov nie sú podmienkou.

Postup krok za krokom

1. Vytvorte tabuľku: požiadavka, pracovná situácia, potrebná informácia, vhodná metóda a hranica záveru.
2. Vyberte dve témy vhodné do krátkeho úvodného hovoru.
3. Označte, čo sa musí overiť neskôr vhodnou odbornou alebo jazykovou úlohou.
4. Vysvetlite, prečo znalosť Systému A nesmie byť automatický filter.

Čo odovzdáte

Mapa aspoň štyroch tém a zdôvodnený výber jadra.

Ako si výsledok skontrolujete

- Požiadavky sa nemenia oproti podkladu.
- Jazyková skúsenosť sa nezamieňa s overením B2.
- Je oddelený predvýber a odborné overenie.

Ak použijete AI, zadajte jej iba povolené podklady. Jej návrh porovnajte so zadáním a vlastnú kontrolu zapíšte k výsledku. Samotné vygenerovanie textu nie je vykonaním ani schválením reálneho firemného úkonu.

A2: Opravte otázky, ktoré nevedú k dôkazu

20 minút · orientačný čas

O čo ide a čo si precvičíte

Ste redaktorom otázok z prvého AI návrhu. Potrebujete zachovať pracovný účel a odstrániť nejasnosť, navádzanie a nevhodné témy. Cieľom úlohy je opraviť otázky, ktoré nevedú k dôkazu.

Pred začatím

Pripravte si textový dokument alebo jednoduchú tabuľku, do ktorej zapíšete výsledok a jeho kontrolu.

Zadanie a podklady

Návrhy: 1. Ste odolný a vždy pokojný? 2. Ako ste empaticky overili pravidlá a úspešne upokojili klienta? 3. Ako vaša rodina zvláda pracovný tlak? 4. Opíšte konflikt, samostatnosť, vedenie a finančný úspech v jednej odpovedi. 5. Prečo ste pri probléme radšej nezavolali vedúcej?

Postup krok za krokom

1. Pri každej otázke pomenujte konkrétny problém.
2. Určte pracovnú situáciu, ktorú možno namiesto nej zisťovať.
3. Napíšte neutrálne hlavné znenie a jedno vhodné doplnenie.
4. Pri nevhodnej osobnej téme nepoužívajte iba jemnejší prepis; odstráňte ju a vráťte sa k pracovnej potrebe.

Čo odovzdáte

Päť rozborov s opraveným znením a doplnením.

Ako si výsledok skontrolujete

- Sebahodnotenie sa mení na opis situácie.
- Odpoveď nie je vložená v otázke.
- Rodinné pomery sa nezisťujú.
- Každá otázka má hlavný účel.

Ak použijete AI, zadajte jej iba povolené podklady. Jej návrh porovnajte so zadáním a vlastnú kontrolu zapíšte k výsledku. Samotné vygenerovanie textu nie je vykonaním ani schválením reálneho firemného úkonu.

A3: Vytvorte banku otázok zákazníckej podpory

30 minút · orientačný čas

O čo ide a čo si precvičíte

Pripravíte päť otázok a užšie jadro pre jeden rozhovor. Nejde o validáciu reálneho nástroja, ale o výučbový návrh, ktorý musí mať vysvetlené väzby. Cieľom úlohy je vytvoriť banku otázok zákazníckej podpory.

Pred začatím

Pripravte si textový dokument alebo jednoduchú tabuľku, do ktorej zapíšete výsledok a jeho kontrolu.

Zadanie a podklady

K1 zisťovanie potrebných informácií; K2 komunikácia pri hneve bez nepovoleného sľubu; K3 priority; K4 hranice a odovzdanie; K5 poučenie. Pravidlá: refundáciu schvaľuje vedúca, termín sa neodhaduje, technické prípady preberá odborný tím. Systém firma naučí. Predvýberový hovor má približne 20 minút vrátane úvodu a otázok kandidáta.

Postup krok za krokom

1. Pre každé K vytvorte Q s uvedením behaviorálneho alebo situačného typu.
2. Doplňte jednu až dve neutrálne doplňujúce otázky.
3. Napíšte oporné znaky a aspoň jednu hranicu záveru.
4. Vyberte dve otázky pre jeden hovor a navrhните časový plán.
5. Uveďte, čo musí pred skutočným použitím posúdiť odborník na rolu.

Čo odovzdáte

Banka Q1-Q5, mapa K-Q, oporné znaky a časový plán.

Ako si výsledok skontrolujete

- Všetky otázky vychádzajú z práce.
- Jadro sa reálne zmestí do času.
- Otázky neurčujú diagnózu ani osobnosť.
- Oporné znaky možno v odpovedi ukázať.

Ak použijete AI, zadajte jej iba povolené podklady. Jej návrh porovnajte so zadáním a vlastnú kontrolu zapíšte k výsledku. Samotné vygenerovanie textu nie je vykonaním ani schválením reálneho firemného úkonu.

A4: Záznam odpovede bez domýšľania

25 minút · orientačný čas

O čo ide a čo si precvičíte

Teraz pracujete ako hodnotiteľ. Najskôr rozlíšite to, čo v odpovedi je, od toho, čo by ste si mohli domyslieť. Body priradujete až podľa pripraveného konkrétneho opisu úrovni. V tejto úlohe spracujete tému „Záznam odpovede bez domýšľania“ podľa nasledujúcich krokov.

Pred začatím

Pripravte si textový dokument alebo jednoduchú tabuľku, do ktorej zapíšete výsledok a jeho kontrolu.

Zadanie a podklady

Odpoveď A: „Všetko sme riešili rýchlo a zákazníci boli spokojní.“ Odpoveď B na Q2: „Overím stav, vysvetlím neistotu a žiadosť o refundáciu odovzdám vedúcej. Potom dohodnem ďalšiu informáciu.“ Odpoveď C na rovnaký scenár: „Sľúbim okamžitú refundáciu, aj keď ju má schvaľovať vedúca, nech je pokoj.“ Všetky výroky sú syntetické.

Postup krok za krokom

1. Pri A označte chýbajúci konkrétny prípad a vlastný krok.
2. Pri B vypíšte výslovne uvedené kroky a to, čo ešte nevieme.
3. Pri C určte priamy rozpor s pravidlom bez osobnostného súdu.
4. Ku každej odpovedi pripravte neutrálnu otázku alebo ďalší primeraný krok.
5. Ak použijete AI, porovnajte jej záznam slovo po slove s pôvodným výrokom.

Čo odovzdáte

Tri záznamy: opora, interpretácia, neistota a ďalší krok.

Ako si výsledok skontrolujete

- Pri A nevznikne vymyslený postup.
- Pri B sa nevyžaduje vymyslený úspešný koniec.
- Pri C sa nezamieňa rozpor s nedostatkom údajov.

Ak použijete AI, zadajte jej iba povolené podklady. Jej návrh porovnajte so zadáním a vlastnú kontrolu zapíšte k výsledku. Samotné vygenerovanie textu nie je vykonaním ani schválením reálneho firemného úkonu.

A5: Kalibrácia dvoch výkladov

20 minút · orientačný čas

O čo ide a čo si precvičíte

Dostávate rozdielne poznámky dvoch hodnotiteľov. Úlohou nie je zvoliť sympatickejší názor, ale odhaliť rozdiel v dôkaze alebo kritériu. V tejto úlohe spracujete tému „Kalibrácia dvoch výkladov“ podľa nasledujúcich krokov.

Pred začatím

Pripravte si textový dokument alebo jednoduchú tabuľku, do ktorej zapíšete výsledok a jeho kontrolu.

Zadanie a podklady

Pôvodná odpoveď: „Prípade som priradil odbornej role s číslom, overenými údajmi a otázkou. Kolega potvrdil prevzatie. O konečnom výsledku už nemám informáciu.“ Kritérium je kvalita odovzdania K4. Hodnotiteľ A: „Slabé, nepozná výsledok.“ Hodnotiteľ B: „Dokonalé, zaručil spokojnosť zákazníka.“

Postup krok za krokom

1. Samostatne určte, čo je doložené a čo chýba.
2. Pri A nájdite, či hodnotí správne kritérium.
3. Pri B označte nepodložený výsledok.
4. Napíšte spoločný presný záznam a prípadné doplnenie.
5. Ak pracujete vo dvojici, prvý výklad urobte každý zvlášť a až potom porovnajte dôvody.

Čo odovzdáte

Rozbor oboch poznámok a spoločný záznam bez priemerovania domnienok.

Ako si výsledok skontrolujete

- Rozlišuje sa odovzdanie a konečný výsledok.
- Spokojnosť sa nevymýšľa.
- Nezhoda sa rieši cez oporu a účel.

Pri nácviku odlíšte pripravený scenár od skutočne vykonaného rozhovoru. Zapište, čo ste vyskúšali, akú odpoveď ste dostali a čo ste následne opravili. Ak nácvik iba plánujete, jasne to uveďte.

A6: Prevádzková skúška a plán opráv

15 minút · orientačný čas

O čo ide a čo si precvičíte

Predstavte si, že ste otázky prvýkrát vyskúšali s kolegom. Potrebujete rozhodnúť, čo treba zmeniť pred ďalším nácvikom. V tejto úlohe spracujete tému „Prevádzková skúška a plán opráv“ podľa nasledujúcich krokov.

Pred začatím

Pripravte si textový dokument alebo jednoduchú tabuľku, do ktorej zapíšete výsledok a jeho kontrolu.

Zadanie a podklady

Pilotné zistenia: celý hovor trval 32 minút namiesto 20; Q2 neuvádzala právomoc refundácie; formulár dovolil iba body bez stavu nedostatok údajov; jeden hodnotiteľ pripisoval nízke body technickému výpadku spojenia; AI súhrn pridal vetu o spokojnosti, ktorá nezaznela.

Postup krok za krokom

1. Rozdeľte problémy na otázku, formát, hodnotenie a nástroj.
2. Ku každému určte opravu a vlastníka.
3. Vyberte, ktoré časti treba znovu vyskúšať.
4. Napíšte, čo tento malý pilot môže a nemôže preukázať.

Čo odovzdáte

Plán opráv s prioritou a potrebou opakovania nácviku.

Ako si výsledok skontrolujete

- Skracuje sa rozsah alebo upravuje čas, nie trestá kandidát.
- Pravidlo sa doplní do scenára.
- Technická chyba nie je pracovná známka.
- Pilot sa nevyhlasuje za validáciu.

Pri nácviku odlíšte pripravený scenár od skutočne vykonaného rozhovoru. Zapíšte, čo ste vyskúšali, akú odpoveď ste dostali a čo ste následne opravili. Ak nácvik iba plánujete, jasne to uveďte.

A7: Záverečný prenos: koordinátor dodávok

40 minút · orientačný čas

O čo ide a čo si precvičíte

Navrhnete nový krátky predvýber bez kopírovania účtovníckych a podporných povinností. Tento balík bude vašim hlavným dôkazom zvládnutia kapitoly. V tejto úlohe spracujete tému „Záverečný prenos: koordinátor dodávok“ podľa nasledujúcich krokov.

Pred začatím

Pripravte si textový dokument alebo jednoduchú tabuľku, do ktorej zapíšete výsledok a jeho kontrolu.

Zadanie a podklady

Fiktívna rola koordinátora dodávok v Nitre: spracúva termíny od skladu a dopravcu, overuje neúplné údaje, informuje obchodníka o potvrdených zmenách a odovzdáva reklamácie určenej role. Nesmie sám sľubovať kompenzáciu. Potrebná je práca s prehľadom termínov a zrozumiteľná komunikácia. Interný systém sa naučí. Jazyk ani pevné roky praxe nie sú požiadavkou. Úvodný hovor má približne 20 minút. Kandidáti dostanú rovnaké jadro.

Postup krok za krokom

1. Vytvorte mapu troch pracovných kritérií.
2. Napíšte jednu behaviorálnu a jednu situačnú hlavnú otázku.
3. Pripravte neutrálne doplnenia a oporné znaky vrátane nedostatku údajov.
4. Napíšte dve syntetické odpovede s odlišným pracovným postupom a vysvetlite ich posúdenie.
5. Navrhnete časový plán, kontrolu tém a použitia údajov.
6. Pripravte odovzdanie do ďalšej fázy: čo sa zistí a čo zostane overiť.

Čo odovzdáte

Podklad roly, mapa, otázky, rubrika, modelové odpovede, kontrola a odovzdanie.

Ako si výsledok skontrolujete

- Otázky zodpovedajú dodávkam.
- Systém sa nestáva povinnosťou.
- Právomoc kompenzácie je jasná.
- Záver nepresahuje získaný dôkaz.
- Materiál je označený ako výučbový návrh pred odborným overením.

Ak použijete AI, zadajte jej iba povolené podklady. Jej návrh porovnajte so zadáním a vlastnú kontrolu zapíšete k výsledku. Samotné vygenerovanie textu nie je vykonaním ani schválením reálneho firemného úkonu.

Vysvetlenia modelových riešení

Túto časť použite po vlastnom pokuse. Porovnajte vecný význam, postup a kontrolu; vlastný výsledok nemusí byť slovné totožný s príkladom.

A1: Mapa požiadaviek a dôkazov

Jadro môže zahŕňať vlastný príklad agendy a postup riešenia nesúladi. Jazyk sa mapuje otázkou na skúsenosť; úroveň vyžaduje vhodné ďalšie overenie. Systém A zostáva výhodou. Makrá a päť rokov sa nepridávajú. Nie je jediný správny výber jadra, ak rešpektuje účel a čas.

A2: Opravte otázky, ktoré nevedú k dôkazu

Vhodné náhrady napríklad žiadajú opis neúplnej požiadavky, postup pri nespokojnej správe alebo dôvod odovzdania prípadu. Pri otázke 3 sa zisťuje konkrétny oznámený pracovný režim, nie rodinná situácia. Pri 5 sa pýtame, akú právomoc človek mal a prečo zvolil daný krok. Oprava musí mať pracovný dôvod.

A3: Vytvorte banku otázok zákaznickej podpory

Porovnajte s časťami III.4 až III.8 hlavného textu. Nemusíte použiť rovnaké znenie. Banka má päť odlišných účelov, jadro dve otázky s primeraným časom. Pri K2 musí byť v scenári dostupná hranica refundácie. Pri K3 musia byť uvedené informácie o dopade a pravidlo priority.

A4: Záznam odpovede bez domýšľania

A: nedostatok konkrétnej opory, požiadať o jeden vlastný prípad. B: doložené overenie, neistota a právomoc; ešte nepoznáme uskutočnenie ani konkrétne dostupný termín. C: výslovný rozpor s pravidlom, prípadne objasniť význam sľubu; nepísať diagnózu alebo univerzálnu nezodpovednosť.

A5: Kalibrácia dvoch výkladov

Doložené je priradenie odbornej role, podklady a potvrdenie prevzatia. Konečný výsledok nie je známy. A zavádza výsledok ako automatickú podmienku K4, B ho vymýšľa. Primeraný záznam zachová tieto hranice. Ďalší kontakt sa objasní iba podľa relevantného účelu a pravidiel.

A6: Prevádzková skúška a plán opráv

Upraviť jadro a čas; doplniť právomoc; umožniť neistotu; kalibrovať prácu s prevádzkovou chybou; zastaviť používanie neovereného AI súhrnu do nápravy. Znovu skúsiť dotknuté scenáre a prenos údajov. Výsledok opisuje chyby návrhu, nie presnú mieru spoľahlivosti či férovosti na reálnych kandidátoch.

A7: Záverečný prenos: koordinátor dodávok

Možné témy: overenie neúplného termínu, informovanie o nepotvrdennej zmene a hranica kompenzácie. Behaviorálna otázka žiada vlastný prípad; situačná musí uviesť relevantné pravidlá a údaje. Rozporný prísľub kompenzácie je iný než chýbajúci výsledok. Finálny návrh sa hodnotí učebnou rubrikou, nie ako schválený reálny nástroj.