

فرم ساختاریافته مصاحبه استخدامی امیرسرویس

ویژه ارزیابی نیروهای پذیرش، اداری و ارتباط با مشتری - نسخه تکمیل شده

نام و نام خانوادگی داوطلب:	تاریخ مصاحبه:
جایگاه شغلی:	مصاحبه کنندگان:
شماره تماس:	زمان شروع / پایان:

هدف: سنجش نظم، مسئولیت پذیری، عملگرایی، یادگیری پذیری، ارتباط حرفه ای، امانت داری، مدیریت فشار و تناسب فرد با فرهنگ امیرسرویس. این فرم ابزار ارزیابی شغلی است و جایگزین ارزیابی تخصصی پزشکی، روان شناختی یا قضایی نیست.

مرحله اول - غربالگری اولیه

اگر پاسخها مبهم، متناقض، غیرواقعی یا کاملاً ناامیدکننده بود، مصاحبه می تواند در همین مرحله پایان یابد.

۱. در دو دقیقه خودتان را معرفی کنید؛ فقط مواردی را بگویید که برای این موقعیت شغلی اهمیت دارد.

هدف: قدرت بیان، تمرکز، اعتماد به نفس و اولویت های ذهنی.

۲. بعد از مطالعه سایت و اطلاعات استخدامی، چه شناختی از امیرسرویس پیدا کرده اید؟

پیکری: چه تفاوتی میان امیرسرویس و سایر مجموعه ها دیده اید؟

۳. اگر امروز سه پیشنهاد شغلی داشته باشید، چرا باید امیرسرویس را انتخاب کنید؟

۴. چرا شغل قبلی خود را ترک کردید یا قصد ترک آن را دارید؟

پیگیری: اگر مدیر قبلی اینجا بود، درباره عملکرد شما چه می‌گفت؟

۵. برای چه مجموعه‌های دیگری درخواست همکاری داده‌اید؟

۶. برای تغییر شغل چقدر جدی هستید و چه زمانی آمادگی شروع دارید؟

تصمیم مرحله اول:

☐ ادامه مصاحبه ☐ بررسی بیشتر ☐ پایان مصاحبه

مرحله تکمیلی غربالگری - اعتماد، امانت‌داری و ریسک رفتاری شغلی

هدف این بخش، تشخیص «دزد یا شرور بودن» نیست؛ هدف، بررسی نحوه تصمیم‌گیری فرد در موقعیت‌های مرتبط با اعتماد، اموال، اطلاعات، تخلف و تعارض است.

۷. در محیط کار قبلی تا به حال شاهد کاری بوده‌اید که از نظر شما خلاف مقررات یا نادرست باشد؟ چه اتفاقی افتاد و شما چه کردید؟

پیگیری: اگر آن فرد دوست نزدیک یا همکار قدیمی شما باشد، باز هم همان تصمیم را می‌گیرید؟

اعتماد، امانت‌داری و ریسک رفتاری شغلی - ادامه

۸. فرض کنید مشتری هنگام تسویه مبلغی بیشتر از مبلغ واقعی پرداخت کرده و هیچ‌کس متوجه نشده است. دقیقاً چه می‌کنید؟

بررسی: اعلام، اصلاح، ثبت و اطلاع به مسئول مربوطه.

۹. اگر متوجه شوید همکاران بدون اجازه یک قطعه، ابزار یا وسیله متعلق به مجموعه یا مشتری را برای مصرف شخصی برداشته، چه می‌کنید؟

پیگیری: اگر بگوید فردا آن را برمی‌گرداند و از شما بخواهد موضوع را نگویند، چه؟

۱۰. آیا تا به حال در محیط کار به دلیل اختلاف، بی‌انضباطی، درگیری یا مسئله مربوط به اعتماد با مدیر یا همکار دچار مشکل جدی شده‌اید؟ سهم خودتان در آن چه بود؟

اگر پاسخ «هرگز» بود: جدی‌ترین اختلاف کاری خود را توضیح دهید.

۱۱. آخرین باری که خیلی عصبانی شدید ولی اجازه نداشتید هر واکنشی که می‌خواهید نشان دهید، چه زمانی بود؟ دقیقاً چه کردید؟

اعتماد، امانت‌داری و ریسک رفتاری شغلی - جمع‌بندی

۱۲. اگر مشتری یا همکار به شما توهین کند، خط قرمز شما کجاست؟ چه زمانی گفتگو را متوقف و چه زمانی موضوع را به مسئول بالاتر ارجاع می‌دهید؟

۱۳. آیا مسئله‌ای وجود دارد که ممکن است مانع رعایت مقررات، حضور منظم، کار با مشتری، پول، دستگاه‌ها یا اموال مجموعه توسط شما شود و لازم باشد پیش از شروع همکاری بدانیم؟

پرسش خنثی و شغلی؛ وارد تشخیص پزشکی یا روان‌شناختی نشوید.

تصمیم غربالگری اعتماد:

☐ بدون نگرانی مشخص ☐ نیازمند استعلام/بررسی بیشتر ☐ توقف فرآیند

مرحله دوم - خودآگاهی، شخصیت کاری و یادگیری

۱۴. بزرگ‌ترین نقطه قوت کاری شما چیست؟ یک مثال واقعی بزنید.

۱۵. بزرگ‌ترین نقطه ضعف کاری شما چیست و برای اصلاح آن چه کرده‌اید؟

پاسخ کلی بدون مثال واقعی کافی نیست.

۱۶. آخرین باری که مورد انتقاد قرار گرفتید چه زمانی بود و چه تغییری ایجاد کردید؟

۱۷. آخرین مهارتی که در شش ماه گذشته یاد گرفتید چه بود و چگونه یاد گرفتید؟

۱۸. اوقات فراغت خود را بیشتر چگونه می‌گذرانید؟

ورزش، خانواده، دوستان، مطالعه، فضای مجازی یا فعالیت‌های دیگر.

۱۹. در شغل قبلی چه جنبه‌هایی را دوست داشتید و از چه بخش‌هایی رضایت نداشتید؟

۲۰. بیشتر با کار پویا و متغیر راحت هستید یا کار روتین و چارچوب‌دار؟ چرا؟

۲۱. سه سال دیگر خودتان را در چه جایگاهی می‌بینید؟

۲۲. اگر بیست سال در امیرسرویس بمانید، جایگاه مطلوب شما چیست؟

مرحله سوم - عملگرایی، مسئولیت و تصمیم‌گیری

۲۳. به نظر شما سخت‌ترین بخش کار پذیرش چیست؟ چرا؟

۲۴. اگر همزمان تلفن زنگ بخورد، مشتری حضوری وارد شود و همکار از شما کاری بخواهد، اولویت‌ها را چگونه مشخص می‌کنید؟

۲۵. اگر اشتباه شما باعث ناراحتی مشتری شود، اولین اقدام شما چیست؟

بررسی: پنهان می‌کند، توجیه می‌کند، گزارش می‌دهد یا مسئولیت می‌پذیرد.

۲۶. اگر همکار با تجربه از شما بخواهد خلاف دستورالعمل عمل کنید، چه می‌کنید؟

۲۷. اگر با همکار خود تعارض پیدا کنید، روش شما برای حل مسئله چیست؟

۲۸. وقتی کار طبق روال پیش نمی‌رود چه می‌کنید؟

مثال: نرسیدن قطعه، مشتری ناراضی، تغییر قیمت یا اختلال سیستم.

۲۹. وقتی بین دو تصمیم سخت قرار می‌گیرید، چگونه انتخاب می‌کنید؟

۳۰. اگر اشتباهی را دوباره تکرار کنید، برای جلوگیری از تکرار آن چه می‌کنید؟

۳۱. اگر کاری را بلد نباشید، قبل از اقدام چه می‌کنید؟

۳۲. این شغل را در روز اول چگونه شروع می‌کنید و اولین مسئله‌ای که به آن می‌پردازید چیست؟

مرحله چهارم - ارتباط، تیم و مدیریت احساسات

۳۳. اگر مجبور باشید از فردی آموزش ببینید که رفتار سردی دارد یا همکاری کمی می‌کند، چگونه ارتباط برقرار می‌کنید؟

۳۴. وقتی عصبانی می‌شوید معمولاً چه واکنشی نشان می‌دهید؟ آخرین مثال واقعی را توضیح دهید.

۳۵. در زمان عصبانیت تا چه اندازه می‌توانید چارچوب و دستورالعمل را حفظ کنید؟

۳۶. اگر مشتری با لحن نامناسب صحبت کند، پاسخ شما چیست؟

۳۷. فکر می‌کنید سرپرست مستقیم شما چه تعهداتی نسبت به شما دارد؟

۳۸. شما چه تعهداتی نسبت به سرپرست و سازمان دارید؟

۳۹. اگر احساس کنید آموزش کافی دریافت نکرده‌اید، چه اقدامی می‌کنید؟

۴۰. کار تیمی را ترجیح می‌دهید یا کار مستقل را؟ یک نمونه واقعی بیان کنید.

مرحله پنجم - برنامه‌ریزی، تغییر و رشد

۴۱. آیا هدف‌گذاری روزانه، ماهانه یا سالانه دارید؟ آخرین هدف شما چه بود و چه نتیجه‌ای گرفتید؟

۴۲. آخرین برنامه‌ای که شروع کردید ولی نیمه‌کاره رها شد چه بود؟ چرا متوقف شد؟

۴۳. اگر بخواهید در رفتار یا عملکرد خود تغییر ایجاد کنید، روش شما چیست؟

۴۴. اگر مسئول بهبود یک فرآیند در امیرسرویس باشید، ابتدا چه اطلاعاتی جمع‌آوری می‌کنید؟

۴۵. چه سطحی از عملکرد باعث می‌شود از خودتان راضی باشید؟

۴۶. بیشتر موفقیت‌طلب هستید یا کمال‌گرا؟ تفاوت این دو را در رفتار خود چگونه می‌بینید؟

۴۷. چگونه مطمئن می‌شوید برنامه‌ریزی فقط روی کاغذ نمی‌ماند؟

مرحله ششم - تناسب با جایگاه و شرایط همکاری

۴۸. فکر می‌کنید در کدام بخش امیرسرویس موفق‌تر خواهید بود؟ چرا؟

۴۹. فرصت‌ها و چالش‌های پیش روی امیرسرویس را چگونه می‌بینید؟

۵۰. چه اطلاعات دیگری از مجموعه، مدیریت یا جایگاه شغلی نیاز دارید؟

۵۱. با کدام پیام‌رسان‌ها و سامانه‌های ارتباطی آشنا هستید؟

رویکا، ایتا، واتساپ، تلگرام، سایت و سامانه‌های آنلاین.

۵۲. حقوق مورد انتظار شما چقدر است و در مقابل آن چه مسئولیت و نتیجه‌ای ارائه می‌دهید؟

۵۳. اگر مبلغ مورد انتظار شما با توان پرداخت مجموعه متفاوت باشد، چگونه مذاکره می‌کنید؟

۵۴. اگر در دوره سه‌روزه یا هفت‌روزه متوجه شوید این شغل مناسب شما نیست، چه می‌کنید؟

۵۵. اگر امروز شما را انتخاب نکنیم، به نظر خودتان مهم‌ترین دلیل چه خواهد بود؟

آزمون‌های کوتاه رفتاری و یادداشت مصاحبه‌کننده

۱. سکوت کنترل‌شده

پس از پاسخ مهم، ۱۵ تا ۳۰ ثانیه سکوت کنید و واکنش فرد را مشاهده نمایید. سکوت به‌تنهایی شاخص دروغ یا خطر نیست.

۲. درخواست مثال واقعی

برای ادعاهای مهم، نمونه مشخص، قابل توضیح و ترجیحاً دارای نتیجه بخواهید.

۳. بازگشت به سؤال

موضوعی مانند ترک شغل قبلی، نقطه ضعف، تعارض یا امانت‌داری را با بیان متفاوت دوباره پرسید و ثبات روایت را بررسی کنید.

۴. تمرین اولویت‌بندی

سه کار همزمان مطرح کنید و ترتیب اقدام و دلیل را بخواهید.

استعلام و کنترل‌های تکمیلی قبل از تصمیم نهایی

فقط با رضایت داوطلب و در چهارچوب قوانین و روبه‌های مجموعه انجام شود. هدف، تأیید سوابق شغلی و کاهش ریسک تصمیم‌گذاری است.

معرف / محل کار قبلی:

آیا در صورت امکان، این فرد را دوباره استخدام می‌کردید؟ چرا؟

نظم، قابلیت اعتماد و نحوه پایان همکاری قبلی:

یادداشت آزاد مصاحبه‌کنندگان

امتیازدهی و جمع‌بندی نهایی

شاخص	۱	۲	۳	۴	۵	یادداشت کوتاه
قدرت بیان و تمرکز	☐	☐	☐	☐	☐	
صداقت و ثبات پاسخ	☐	☐	☐	☐	☐	
امانت‌داری و رعایت حدود دسترسی	☐	☐	☐	☐	☐	
مسئولیت‌پذیری	☐	☐	☐	☐	☐	
نظم و فرآیندمحوری	☐	☐	☐	☐	☐	
یادگیری و اصلاح‌پذیری	☐	☐	☐	☐	☐	
مدیریت فشار و احساسات	☐	☐	☐	☐	☐	
کار تیمی و ارتباط حرفه‌ای	☐	☐	☐	☐	☐	
انگیزه همکاری بلندمدت	☐	☐	☐	☐	☐	
تناسب با فرهنگ امپرسرویس	☐	☐	☐	☐	☐	

نتیجه:

☐ مناسب ورود به دوره سه‌روزه ☐ مناسب مشروط به بررسی بیشتر ☐ مناسب جایگاه شغلی دیگر ☐ عدم توصیه به ادامه فرآیند

دلایل تصمیم

نام و امضای مصاحبه‌کننده دوم:

نام و امضای مصاحبه‌کننده اول:

زمان اعلام نتیجه:

تاریخ:

در امپرسرویس همه با هم رشد می‌کنیم.