



Кейс-тесты для массовой оценки персонала





Тесты нужны!

Типичное представление о тестах №1

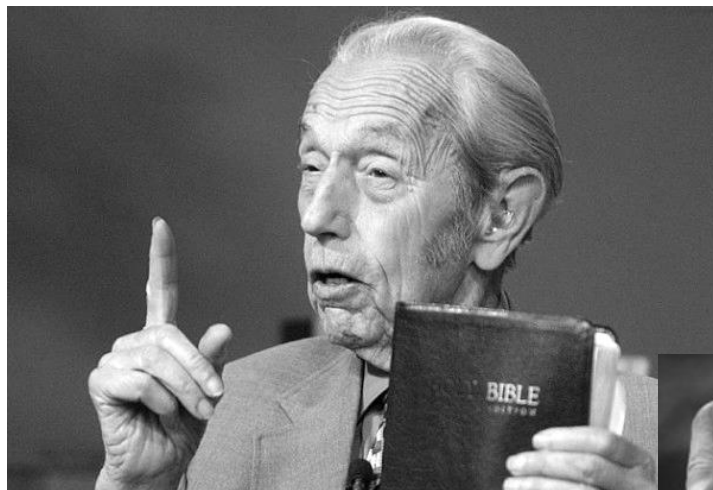


**Ассесмент
Симуляции**

Тесты



Типичное представление о тестах №2



Разработано «ЭКОПСИ Консалтинг», 2012

Преимущества тестов

- ▼ Экономия времени
- ▼ Экономия денег
- ▼ Большой охват
- ▼ Непредвзято
- ▼ Интересно и привлекательно



!!! Всеуу своё место



A cartoon illustration of a person sitting at a desk with a computer, with a large play button in the center.

Вопрос 2

К Вам подошёл клиент и попросил обслужить его как можно быстрее, так как дома остался маленький больной ребёнок. Вам не необходимо срочно подготовить деньги для срочной инкассации. Как вы поступите?

Выберите один вариант ответа:

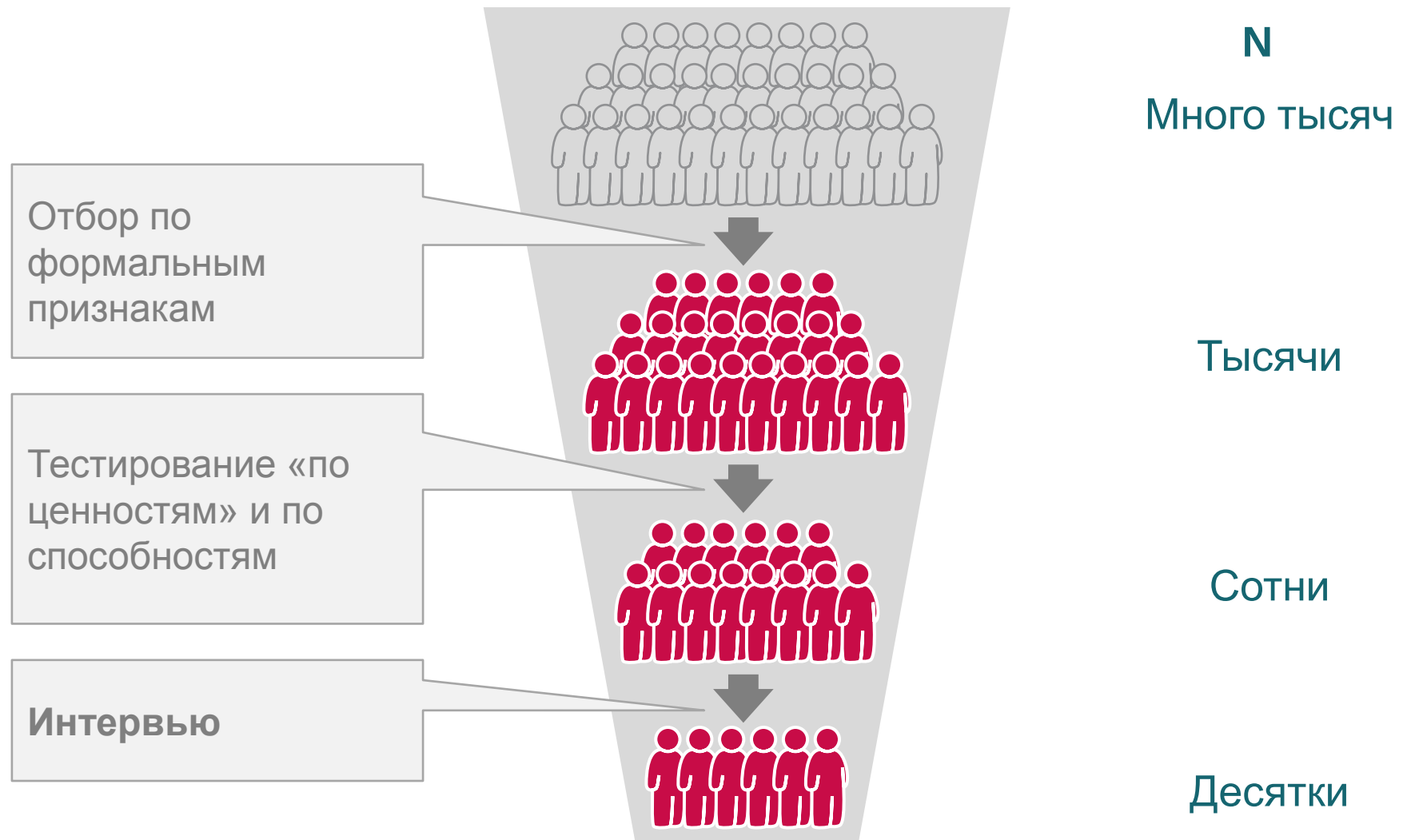
- Попрошу инкассатора подождать, сказав, что решение проблемы клиента не займёт много времени.
- Попрошу присесть и подкачать несколько минут пока соберу инкассацию, так как важно соблюдение инструкций.
- Помогу клиенту, обслуживание не должно занять много времени, а инкассацию попрошу провести коллегу.

Обычно ситуацию с инкассацией и попрошу клиента обратиться в другое окно или воспользоваться средствами самообслуживания. Операция инкассации может затянуться.

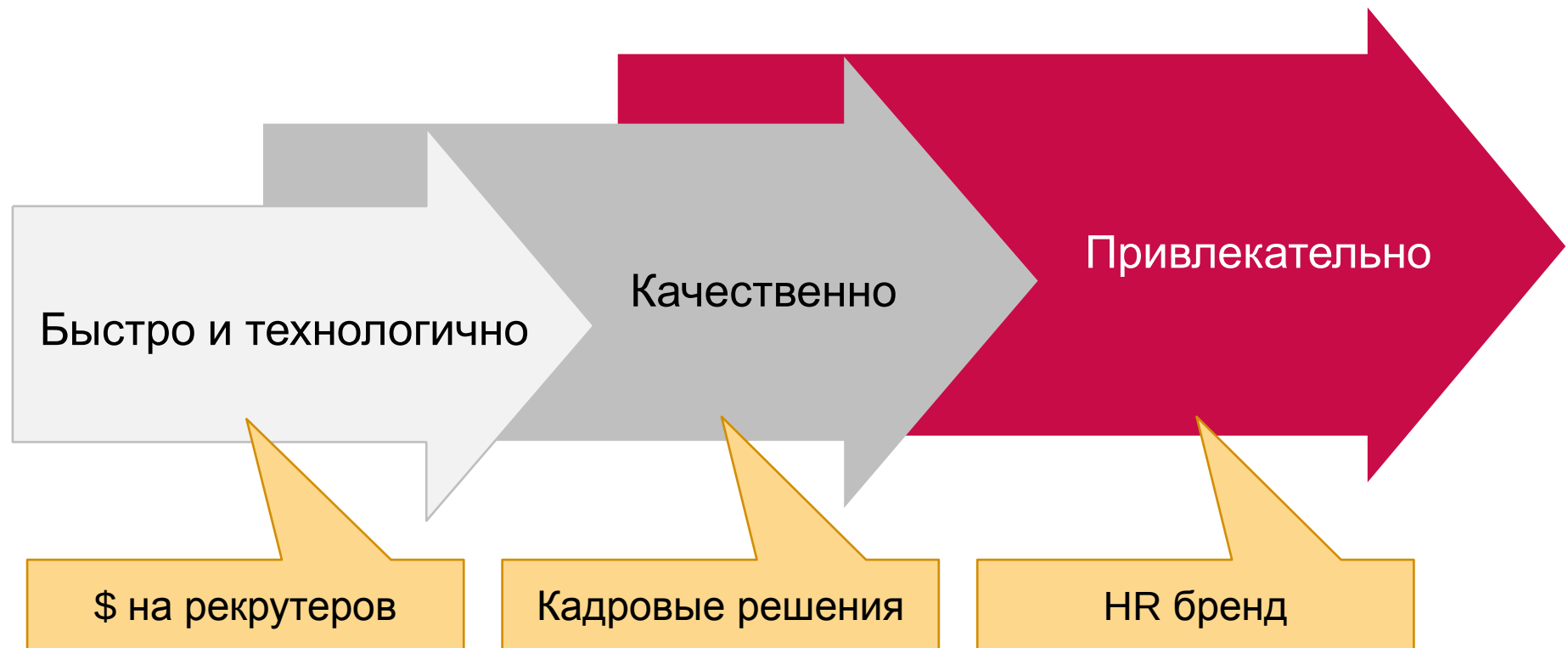
Ответить



Воронка отбора



Как нужно проводить оценку при подборе массовых позиций?



Типы тестов, применяемых в отборе

- ▶ Психологические опросники. Измеряют то, что скрыто от непосредственного наблюдения – мотивацию, установки, ожидания, свойства личности. В опросниках нет правильных ответов в явном виде, поскольку не существует «правильных» свойств личности.

- ▶ Тесты способностей. По результатам решения стандартизованного набора заданий оценивают потенциальную способность кандидата решать такого рода задачи. Типичные тесты этой группы – задачи на вербальные, логические или числовые способности.
- ▶ Кейс-тесты. Объединяют в себе достоинства опросников (могут измерять такие трудноуловимые характеристики, как, например, мотивация) и тестов способностей (они содержат условно «правильные» ответы, что делает диагностику более точной). В кейс-тестах респонденту предлагается развернутое описание ситуации и несколько вариантов поведения в ней.
- ▶ Тесты знаний (профтесты). Позволяют быстро оценить, соответствует ли уровень знаний кандидата в профессиональной сфере требованиям должности.

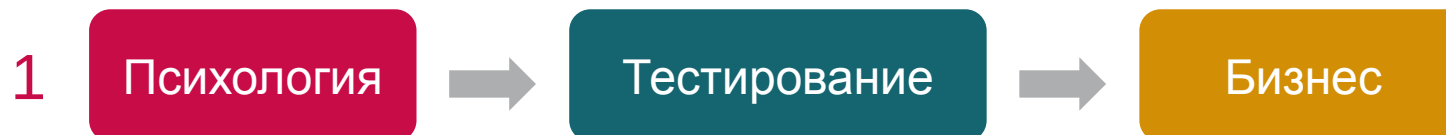
Для отбора

Универсальные и кастомные кейсы

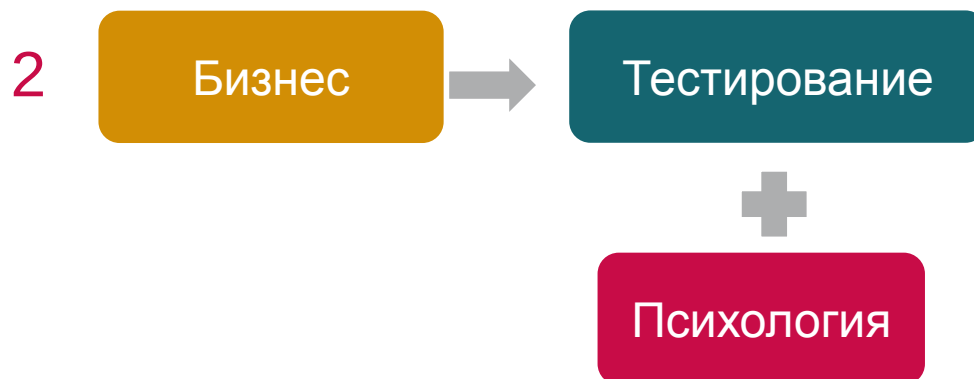


Разработано «ЭКОПСИ Консалтинг»

Два «происхождения» тестов



Пример: тест числовых способностей, опросник личностных качеств



Пример: кейс-тесты

Как выяснить качество теста?

Чем отличаются тесты от «Нетестов»



Вопрос **1** из 10
Отпуск удался, если...

- ☐ ...ты познакомилась с очень интересными людьми.
- ☐ ...ты похудела на три килограмма.
- ☐ ...ты наконец-то побывала там, куда давно мечтала съездить.
- ☐ ...все мужчины на пляже пали жертвами твоих чар.

VS

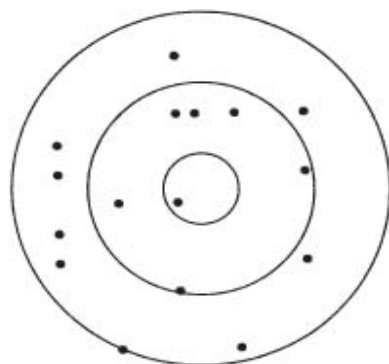
» Тестовое задание 19:

Выберите для себя фразу-девиз:

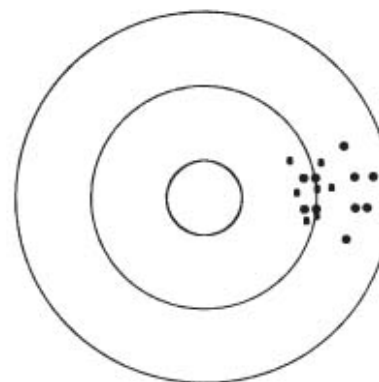
- ☐ "главное - ввязаться в дело, а там видно будет"
- ☐ затрудняюсь ответить
- ☐ "семь раз отмерь, один отрежь"

Основные показатели качества: надежность и валидность

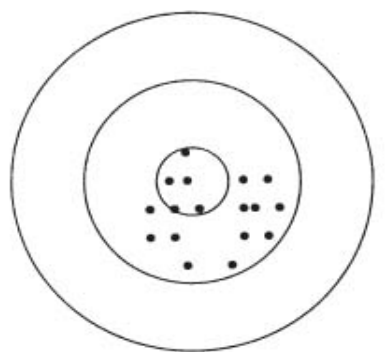
- ▼ **Надежность:** Насколько точно тест измеряет то, что измеряет?
- ▼ **Валидность:** Измеряет ли тест то, что должен измерять?



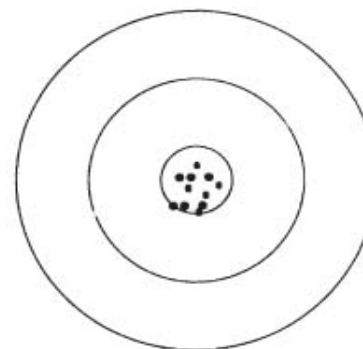
**Невалидно.
Ненадежно.**



**Надежно.
Невалидно.**



**Довольно
валидно.
Не слишком
надежно**

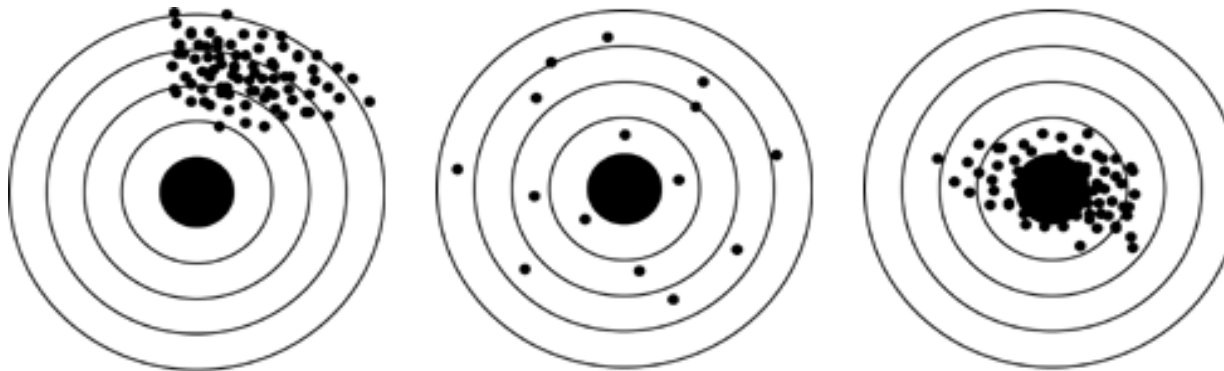


**Валидно.
Надежно.**

« ...Без валидности нет измерения, есть
только цифры »

С. Брукхарт, 2008

- ▼ **Valid** – от англ. действительный, обоснованный, эффективный
- ▼ **Валидность** – пригодность оценки для измерения того, на что она направлена. Она показывает, что измеряется и насколько хорошо это делается.
- ▼ Не путаем с надежностью



- ▼ **Валидность** - мера соответствия между целью и средствами измерения; полностью валидны только бесцельные измерения (Е. Головаха) 😊

Валидность: не вообще, а в частности

- ▶ **Не существует 100% валидных оценок.** Валидность – это мера, а не факт наличия
- ▶ **Инструмент не может быть валиден всегда и везде**
- ▶ **Он более или менее пригоден в той или иной ситуации.**



Вопрос 2

К Вам подошел клиент и попросил обслужить его как можно быстрее, так как дома остался маленький больной ребенок. Вам не необходимо срочно подготовить деньги для сдачи инвентаря. Как вы поступите?

Выберите один вариант ответа:

- ☐ Попрошу инвентарь подождать, сказав, что решение проблемы клиента не займет много времени.
- ☐ Попрошу присесть и подождать несколько минут пока соберу инвентарь, так как важно соблюдать инструкций.
- ☐ Попрошу клиенту, обслуживанию не должно занимать много времени, а инвентарь попрошу привезти клиенту.
- ☐ Обычно ситуация с инвентарем и попрошу клиента обратиться в другое окно или воспользоваться средствами самообслуживания. Операции инвентаря может затянется.

Ответить



Пример кейс-теста для отбора кандидатов на массовые специальности: Мотивационная Анкета Сбербанка (МАС)

A decorative graphic in the bottom-left corner consisting of a series of parallel red diagonal lines forming a triangular shape.

Мотивационная Анкета Сбербанка

Это уникальный, нестандартный кейс-тест, являющийся инструментом барьерометрии («фильтром»), т.е. он в первую очередь нацелен на отсеивание заведомо неподходящих кандидатов





Вопрос 3

Клиент обратился в Банк с претензией. Три дня назад он положил деньги на кредитную карту, но деньги до сих пор не поступили. Он возмущается и требует, чтобы деньги поступили сегодня же. Ваши действия?

Выберите один вариант ответа:

- Успокою клиента и объясню что, решением проблемы занимается соответствующее подразделение. Ему не стоит волноваться. Деньги в любом случае поступят на счет.
- Успокою и попрошу клиента оставить контакты. Пообещаю связаться с ним как только выясню причину проблемы и срок поступления денег на счет.
- Успокою клиента. Попрошу клиентов в очереди перейти к другому окну. Попытаюсь выяснить подробности инцидента, свяжусь с ответственным за операцию подразделением, и выясню причины возникновения ошибки и сроки ее решения.
- Скажу клиенту, что действительно случаются такие проблемы, но их решением занимается соответствующее подразделение. Дам контакты и порекомендую обратиться напрямую к ним.

Ответить

Ответы

Описание ситуации

Тестируемому предъявляется сложная ситуация, взятая из рабочих будней Банка. К каждой ситуации предлагаются возможные варианты поведения. При этом среди предлагаемых вариантов нет «однозначно» правильных.

Шкала «Соответствие ценностям»

Шкала «Мотивация на работу»

Шкала «Приоритетные виды работ»

**Общий
балл**



Вопрос 2

К Вам подошел клиент и попросил обслужить его как можно быстрее, так как дома остался маленький больной ребенок. Вам же необходимо срочно подготовить деньги для сдачи инкассации. Как вы поступите?

- ☐ Попрошу инкассаторов подождать, сказав, что решение проблемы клиента не займет много времени.
- ☐ Объясню ситуацию с инкассацией и попрошу клиента обратиться в другое окно или воспользоваться средствами самообслуживания. Операция инкассации может затянуться.
- ☐ Помогу клиенту, обслуживание не должно занять много времени, а инкассацию попрошу провести коллегу.
- ☐ Попрошу присесть и подождать несколько минут пока соберу инкассацию, так как важно соблюдение инструкций.

Ответить

Шкала «Мотивация на работу»



Вопрос 1

Какие сложности Вы готовы преодолевать в своей работе? Можно выбрать несколько вариантов.

- ☐ Высокая стоимость ошибки
- ☐ Необходимость самостоятельно принимать сложные решения
- ☐ Необходимость обучаться и подтверждать квалификацию
- ☐ Нестандартная, творческая работа
- ☐ Высокая ответственность
- ☐ Опасность работы (риск для здоровья)
- ☐ Большой поток клиентов
- ☐ Сверхурочная работа

Ответить

Шкала «Приоритетные виды работ»



Вопрос 4

Какая работа Вам была бы интересна в большей степени?
Выберите один из вариантов ответов.

Выберите один вариант ответа:

- ☐ Работа, связанная с обслуживанием клиентов (например, работа на регистрации пассажиров в аэропорту)
- ☐ Работа с возможностью продавать услуги и вести переговоры (например, продавец консультант автосалоне)
- ☐ Работа за компьютером, связанная с анализом большого объема информации (например, работа аналитика)
- ☐ Работа, связанная с возможностью публично выступать и делать презентации (например, выступления на выставках)

Ответить

Шкала «Приоритетные виды работ»

Все виды работ разделены на 3 категории:

- ▼ Работа с информацией
- ▼ Работа по обслуживанию клиентов
- ▼ Работа по привлечению клиентов

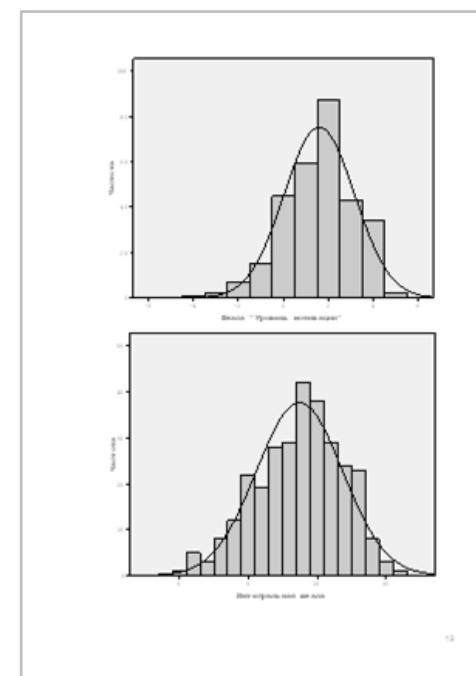
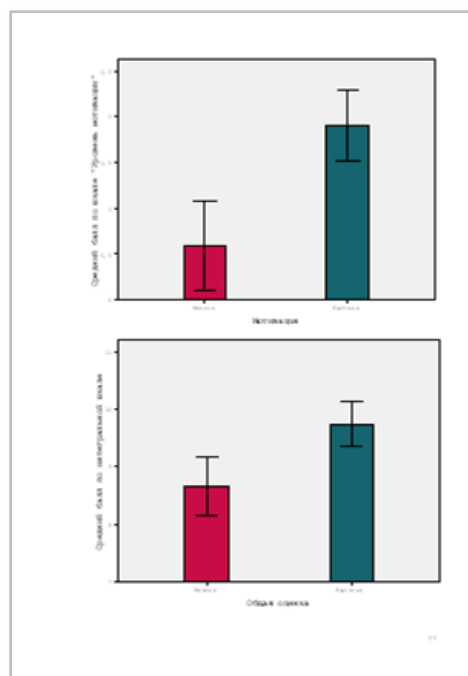
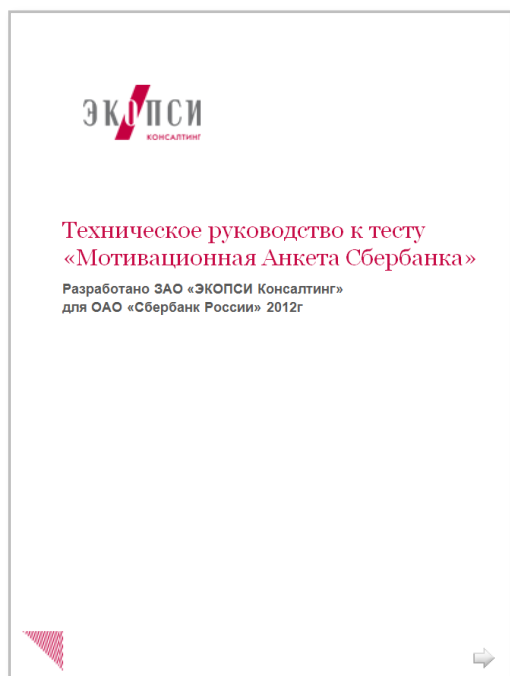


Этапы разработки теста

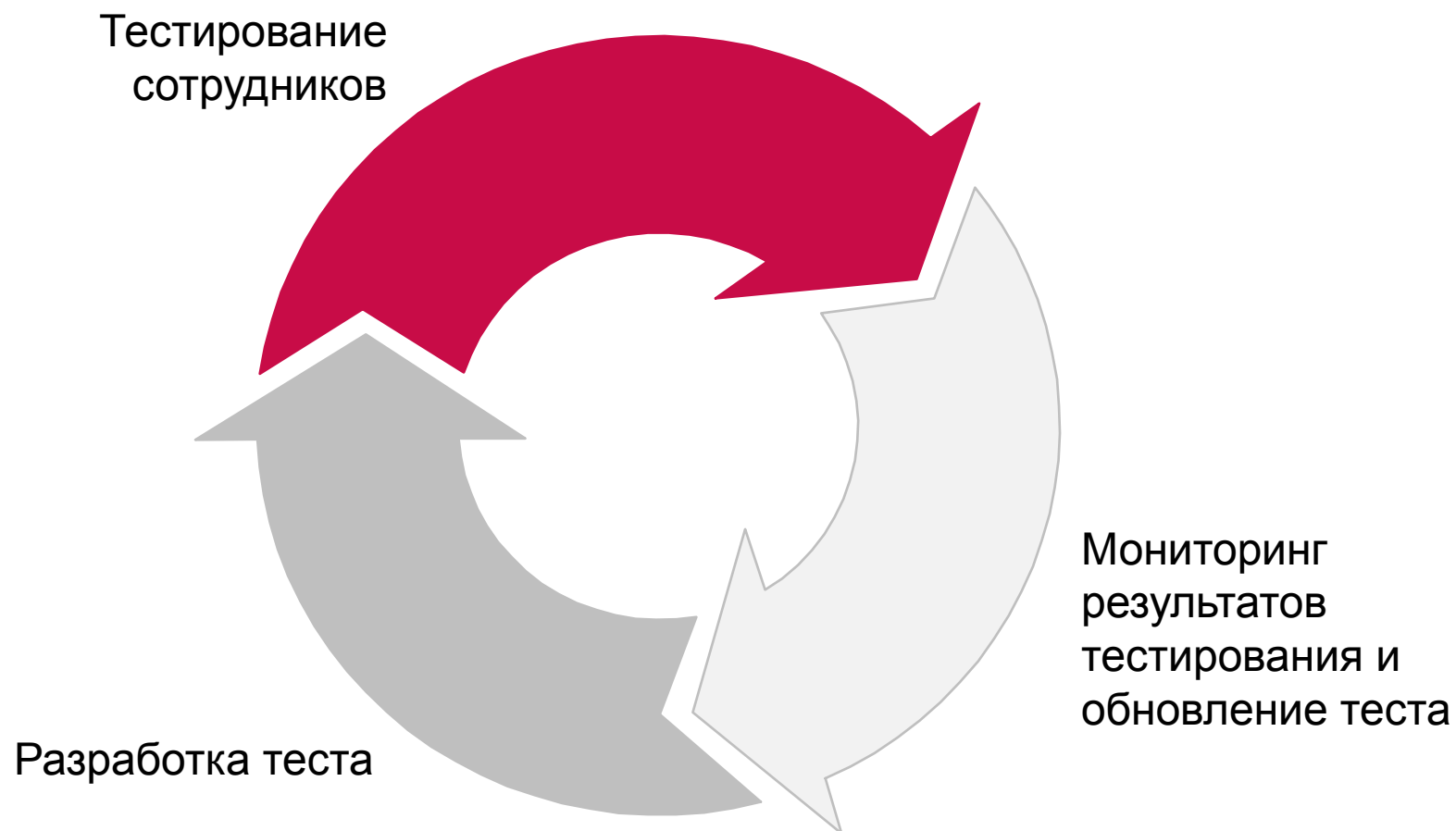


Показатели:

- ▼ N=581
- ▼ Надежность - ????
- ▼ Критериальная валидность 0,4
- ▼ p-value < 0.001
- ▼ Нормальное распределение по всем шкалам



Циклический подход к разработке теста





Москва, ул. Долгоруковская, 7

Тел.: (+7 495) 645 21 15

www.ecopsy.ru

www.facebook.com/ecopsy.ru

