



راهنمای مصاحبه

کارشناس جذب و استخدام | کارشناس (Junior) | بانکداری

📁 سوالات تخصصی و فنی

۱ با توجه به ماهیت تخصصی و فنی صنعت بانکداری، برای جذب یک کارشناس تحلیلگر ریسک اعتباری (Credit Risk Analyst) که یک موقعیت حساس و نیازمند مهارت‌های خاص است، چه استراتژی‌های منبع‌یابی (Sourcing) را به کار می‌گیرید؟ لطفاً رویکرد خود را از ابتدا تا مرحله معرفی کاندیدا تشریح کنید.

✓ نشانه‌های مثبت

- اشاره به کانال‌های تخصصی (لینکدین، گروه‌های حرفه‌ای، دانشگاه‌ها)
- تأکید بر درک عمیق از نیازمندی‌های فنی و نرم شغل
- استفاده از کلمات کلیدی تخصصی در جستجو
- توانایی ارزیابی اولیه رزومه‌ها بر اساس معیارهای فنی
- رویکرد فعالانه و خلاقانه در یافتن کاندیداهای پنهان

⚠ هشدارها (Red Flags)

- اتکا صرف به روش‌های عمومی و غیرتخصصی (مثل کاریابی‌های عمومی)
- عدم درک از پیچیدگی‌های نقش تحلیلگر ریسک
- عدم توانایی در توضیح مراحل عملیاتی منبع‌یابی
- پاسخ‌های کلی و بدون جزئیات

۲ در فرآیند جذب و استخدام، به ویژه برای موقعیت‌های فنی در بانک، چه شاخص‌های کلیدی عملکردی (KPIs) را برای ارزیابی اثربخشی فعالیت‌های خود رصد می‌کنید؟ چگونه این شاخص‌ها به بهبود مستمر فرآیند کمک می‌کنند؟

✓ نشانه‌های مثبت

- اشاره به KPI های مرتبط با زمان (Time-to-Hire, Time-to-Fill)
- اشاره به KPI های مرتبط با کیفیت (Quality-of-Hire, Offer Acceptance Rate)
- اشاره به KPI های مرتبط با هزینه (Cost-per-Hire)
- توانایی توضیح نحوه استفاده از داده‌ها برای تصمیم‌گیری و بهینه‌سازی
- تمرکز بر ROI (بازگشت سرمایه) فعالیت‌های جذب

⚠ هشدارها (Red Flags)

- عدم آشنایی با KPI های رایج در جذب و استخدام
- فقط اشاره به تعداد کاندیداها بدون در نظر گرفتن کیفیت



- ناتوانی در توضیح ارتباط KPI ها با بهبود فرآیند
- پاسخ‌های سطحی و بدون عمق تحلیلی

۳ با توجه به ماهیت رگوله شده و حساس صنعت بانکداری، چه ملاحظات قانونی و اخلاقی خاصی را در فرآیند جذب و استخدام مد نظر قرار می‌دهید؟ چگونه از رعایت این ملاحظات اطمینان حاصل می‌کنید؟

✓ نشانه‌های مثبت

- اشاره به قوانین کار و بیمه مرتبط با استخدام
- تأکید بر عدم تبعیض و رعایت برابری فرصت‌ها
- اشاره به حفظ حریم خصوصی اطلاعات کاندیداها
- آگاهی از الزامات خاص بانک مرکزی یا نهادهای نظارتی
- توضیح مکانیزم‌های داخلی برای اطمینان از رعایت قوانین

⚠ هشدارها (Red Flags)

- عدم آگاهی از قوانین و مقررات مرتبط
- بی‌تفاوتی نسبت به مسائل اخلاقی در استخدام
- پاسخ‌های کلی و بدون اشاره به جزئیات قانونی
- تمرکز صرف بر سرعت استخدام بدون توجه به الزامات

۴ فرض کنید برای یک موقعیت کارشناس پشتیبانی IT در بانک، نیاز به ارزیابی همزمان مهارت‌های فنی اولیه و تناسب فرهنگی با محیط بانکی دارید. چگونه یک تماس غربالگری اولیه (Initial Screening Call) را ساختاردهی می‌کنید تا هر دو جنبه را به طور مؤثر پوشش دهید؟

✓ نشانه‌های مثبت

- طراحی سوالات ترکیبی برای سنجش مهارت‌های فنی پایه (مثل عیب‌یابی اولیه، آشنایی با شبکه‌ها)
- طراحی سوالات رفتاری برای سنجش تناسب فرهنگی (مثل کار تیمی، مشتری‌مداری، رعایت قوانین)
- توضیح نحوه مدیریت زمان در تماس
- اشاره به اهمیت گوش دادن فعال و یادداشت‌برداری
- توانایی توضیح نحوه ارزیابی پاسخ‌ها

⚠ هشدارها (Red Flags)

- تمرکز صرف بر یک جنبه (فنی یا فرهنگی) و نادیده گرفتن دیگری
- عدم توانایی در طراحی سوالات هدفمند
- پاسخ‌های کلی و بدون ارائه ساختار مشخص
- عدم درک از اهمیت غربالگری اولیه



۵ تجربه شما با سیستم‌های ردیابی متقاضیان (ATS) چیست و چگونه از این سیستم‌ها برای بهینه‌سازی فرآیند جذب، به ویژه برای موقعیت‌های پر حجم که در بانکداری رایج است، استفاده می‌کنید؟

✓ نشانه‌های مثبت

- اشاره به تجربه کار با ATS های خاص (مانند TalentLMS, Greenhouse, Workday یا نمونه‌های داخلی)
- توضیح قابلیت‌های ATS (فیلترینگ رزومه، زمان‌بندی مصاحبه، ارتباط با کاندیدا)
- توانایی توضیح نحوه استفاده از ATS برای مدیریت حجم بالای درخواست‌ها
- اشاره به گزارش‌گیری و تحلیل داده‌ها از طریق ATS
- درک از نقش ATS در بهبود تجربه کاندیدا

⚠ هشدارها (Red Flags)

- عدم آشنایی با ATS یا ناتوانی در توضیح کاربرد آن
- تمرکز صرف بر ورود داده‌ها بدون استفاده از قابلیت‌های تحلیلی
- پاسخ‌های کلی و بدون اشاره به جزئیات عملیاتی
- عدم درک از اهمیت اتوماسیون در جذب

🗋 سوالات رفتاری و مهارت‌های نرم

۱ موقعیتی را توصیف کنید که در آن مجبور شدید استراتژی جذب خود را به دلیل تغییرات غیرمنتظره در بازار کار یا تغییر ناگهانی در اولویت‌های استخدام، تطبیق دهید. وضعیت چه بود، چه اقداماتی انجام دادید و نتیجه چه شد؟ (از متد STAR استفاده کنید)

✓ نشانه‌های مثبت

- توضیح واضح وضعیت (Situation) و چالش
- تشریح دقیق وظیفه (Task) و هدف
- بیان اقدامات (Action) مشخص و منطقی برای تطبیق
- توضیح نتایج (Result) ملموس و قابل اندازه‌گیری
- نشان دادن انعطاف‌پذیری و توانایی حل مسئله

⚠ هشدارها (Red Flags)

- ناتوانی در ارائه مثال مشخص
- عدم استفاده از ساختار STAR
- انتقاد از دیگران یا شرایط به جای تمرکز بر اقدامات خود
- عدم یادگیری از تجربه یا تکرار اشتباهات

۲ دی‌ان‌ا، مان‌ا، صحبت کنید که با: خود، سازنده‌ها، د، مود، ه‌کد جذب با تکنیک مصاحبه خود، بافت کردید.



- توضیح وضعیت (Situation) و نوع بازخورد
- تشریح وظیفه (Task) برای بهبود
- بیان اقدامات (Action) مشخص برای اعمال بازخورد
- توضیح نتایج (Result) مثبت و بهبود در عملکرد
- نشان دادن توانایی پذیرش بازخورد و تمایل به یادگیری

- عدم توانایی در ارائه مثال مشخص
- انکار بازخورد یا توجیه عملکرد خود
- عدم تمایل به تغییر یا بهبود
- پاسخهای کلی و بدون جزئیات عملی

۱ تصور کنید ۱۰ موقعیت شغلی برای کارشناس باجه (Teller) در شعب مختلف بانک باز است و بیش از ۵۰۰ درخواست دریافت کرده‌اید. چگونه این حجم از درخواست‌ها را به طور کارآمد اولویت‌بندی و مدیریت می‌کنید تا در یک بازه زمانی فشرده، بهترین افراد را جذب کنید؟

- ارائه یک رویکرد ساختاریافته (مثلاً استفاده از فیلترهای ATS، غربالگری اولیه تلفنی، مصاحبه‌های گروهی)
- تأکید بر معیارهای اولویت‌بندی (مثلاً تجربه مرتبط، نزدیکی به شعبه، مهارت‌های ارتباطی)
- اشاره به استفاده از تکنولوژی برای افزایش کارایی
- توانایی مدیریت زمان و منابع
- تمرکز بر حفظ کیفیت در حجم بالا

- عدم ارائه راهکار عملی یا ساختاریافته
- نادیده گرفتن حجم بالای درخواست‌ها
- تمرکز صرف بر یک روش بدون در نظر گرفتن محدودیت‌ها
- پاسخ‌های غیرمنطقی یا غیرقابل اجرا

4 / 6

✓ نشانه‌های مثبت

- توانایی مذاکره و مدیریت انتظارات مدیر استخدام
- پیشنهاد راهکارهای جایگزین (مثلاً آموزش داخلی، توسعه مهارت، بازنگری در شرح شغل)
- ارائه داده‌ها و اطلاعات بازار کار برای پشتیبانی از استدلال خود
- تمرکز بر یافتن راه‌حل‌های برد-برد
- نشان دادن مهارت‌های ارتباطی و متقاعدسازی

⚠ هشدارها (Red Flags)

- تسلیم شدن در برابر درخواست غیرمنطقی مدیر
- عدم ارائه راهکار یا پیشنهاد جایگزین
- انتقاد از مدیر استخدام بدون ارائه راه‌حل
- عدم درک از چالش‌های بازار کار

سوال‌ات صنعت و تناسب فرهنگی

۱ به نظر شما، بزرگترین چالش‌ها و فرصت‌ها برای جذب استعداد در صنعت بانکداری ایران طی ۳ تا ۵ سال آینده چیست؟

✓ نشانه‌های مثبت

- اشاره به چالش‌هایی مانند رقابت با فین‌تک‌ها، تغییرات تکنولوژیک، مقررات‌گذاری
- اشاره به فرصت‌هایی مانند دیجیتالی شدن، توسعه خدمات جدید، جذب نسل جدید
- نشان دادن آگاهی از روندهای بازار کار و صنعت بانکداری
- توانایی تحلیل و پیش‌بینی
- ارائه راهکارهایی برای مقابله با چالش‌ها و بهره‌برداری از فرصت‌ها

⚠ هشدارها (Red Flags)

- عدم آگاهی از وضعیت فعلی و آینده صنعت بانکداری
- پاسخ‌های کلی و بدون عمق تحلیلی
- تمرکز صرف بر چالش‌ها بدون دیدن فرصت‌ها
- عدم توانایی در ارائه راهکارهای عملی

۲ با توجه به ماهیت بسیار قانون‌مند و مبتنی بر انطباق (Compliance-driven) صنعت بانکداری، چگونه اطمینان حاصل می‌کنید که شیوه‌های جذب و استخدام شما با این الزامات سخت‌گیرانه همسو بوده و محیطی اخلاقی برای استخدام را ترویج می‌کند؟

✓ نشانه‌های مثبت

- اشاره به فرآیندهای مستندسازی و شفافیت در استخدام
- تأکید بر آموزش و آگاهی از قوانین و مقررات داخلی و خارجی
- اشاره به اهمیت عدم تبعیض و رعایت عدالت در تمام مراحل
- توضیح نحوه بررسی سوابق و پیشینه کاندیداها (در صورت لزوم و قانونی بودن)
- نشان دادن تعهد به ارزش‌های اخلاقی و حرفه‌ای

⚠ هشدارها (Red Flags)

- عدم درک از اهمیت انطباق و اخلاق در بانکداری
- پاسخ‌های کلی و بدون ارائه راهکارهای عملی
- بی‌تفاوتی نسبت به رعایت قوانین و مقررات
- تمرکز صرف بر سرعت به جای دقت و صحت