

Исследование рынка кадровых услуг г.Москвы (2003 г.)

А судьи кто?

С этого вполне резонного вопроса вы, уважаемые читатели, возможно, и респонденты, приступите к знакомству с данны ми материалами исследования и будете совершенно правы, поскольку два предыдущих исследования (за 2001 - 2002 гг.) мы опубликовали, не указав названия компаний, которые, собственно, явились единственными источниками и судьями рынка рекрутмента г. Москвы.

Некий оттенок анонимности двух предыдущих исследований был вызван нежеланием некоторых кадровых агентств "светить" названия своих клиентов, из списков которых была сформирована вся база респондентов.

Когда УП задумывал исследование в уже далеком 2001 году, то прежде всего мы хотели получить материалы для своих читателей, проливающие больше света на особенности подбора персонала, источники информации. Но так получилось, что раздел, посвященный работе кадровых агентств, стал явно превалировать над остальными. Вначале нам казалось, что это результат активного, а порой и сверх активного участия КА в этом процессе, тогда как сами респонденты спокойно ожидали ВСЕХ результатов.

Теперь мы можем констатировать, что нашего читателя действительно интересуют ВСЕ результаты, но итоги оценки работы КА в первую очередь (это как у Уорвела: "Все люди равны, но некоторые люди равнее других"). Итак, технология третьего исследования за 2003 год такова:

1. Разработка анкеты.

Она была значительно переработана с целью придать больше здравого смысла и удобоваримости результатов. Мы стремились сделать ее также понятной для самих респондентов, и в этом году критики в адрес анкеты было немного (около 5%), тогда как в 2001 году - 50%, хотя раздел, посвященный оценке работы КА, вызывает несогласие около 50% руководителей КА.

УП уважительно выслушивал мнение всех заинтересованных сторон, и в результате получили то, что получили. Мы не смогли примирить только огонь и воду.

Итак, исследование делалось по анкете, которая успела трижды незначительно видоизмениться в ходе самого процесса. Под конец исследования мы учли занятость респондентов и опрашивали их в основном только по разделу КА. У нас оказалось около 700 анкет, большинство из которых заполнены маркетологами УП в ходе телефонных опросов.

2. Списки респондентов вливались в единую базу из клиентских списков, предоставляемых нам КА, и списков респондентов предыдущих исследований.

3. В этот раз свои клиентские списки предоставили практически все крупные КА и около 60% средних и специализированных.

4. Проверка на "здвоение" проводилась вручную, поскольку многие КА, работая с одними и теми же компаниями, курировались разными подразделениями и HR-ми.

5. Рассыл анкет по e-mail дал не так много ответов - 10%, и, засучив рукава, наши марктологи на четыре долгих месяца "сели" на телефон.

6. Проверка готовых анкет оказалась необходимой после того, как в одной из анкет, пришедших по e-mail в качестве респондента, указывалась крупная строительная компания, которая НИКОГДА НЕ РАБОТАЛА С КА. В УП прекрасно знали об этом из недавнего интервью с ее топ-менеджерами. Звонок этому респонденту от нас не вызвал у него замешательства. Он уверенно поведал, что анкета им прислана по просьбе директора одного КА, работу которого он оценил на 10 баллов по опыту сотрудничества с ним на предыдущем месте работы в другой крупной торговой фирме. Кстати, выяснилось, что он работал в должности секретаря, но подписался в анкете как HR-менеджер.

После этого случая тщательной проверки подверглись все анкеты, пришедшие в УП по e-mail, где оценивалось только одно КА и по максимально высокой оценке. Часть анкет оказалась с "молчашими" телефонами и не отвечающими на наши запросы по e-mail. Эти анкеты были сняты с исследования.

Далее шел простой подсчет данных.

Итак, у нас осталось более 600 компаний-респондентов, список которых мы приводим ниже в алфавитном порядке. Как мы уже указывали выше, некоторые фирмы представлены в данном исследовании несколькими HR-ми. Стоит ли комментировать этот список? Вполне очевидно, что это лидеры российского бизнеса, активно работающие на рынке, производящие высококачественную продукцию и услуги и, соответственно, уделяющие самое большое внимание качеству персонала.

Чем они отличаются от остальных?

Прежде всего тем, что они работают с КА, некоторые давно и активно, а некоторые осторожно пробуют. Но главная особенность состоит в том, что они заботятся о своем имидже на рынке труда. Налицо стремление обеспечить высокую зарплату, достойные условия труда и т.д. Хотя стоит осветить одну проблему - взаимоотношения с КА. Если компания некорректно ведет себя по отношению к собственному персоналу, то вначале с ней перестают работать ведущие КА, поскольку продвинутые кандидаты не горят желанием идти туда, где высокая текучка. В этом списке вы также практически не найдете компаний, которые "кидали" когда-либо КА (неуплата гонорара, воровство кандидатов путем переманивания в свои дочерние структуры после собеседования в головном офисе). Хотя, возможно, в следующем году в этом списке не будет некоторых фирм, поскольку отдельные КА судятся в арбитражном суде с ними.

Приведенный список фирм-респондентов весьма неоднороден, большинство работают с несколькими КА одновременно, а другие только со специализированными или "особо приближенными к императору", а третьи только пробуют сотрудничать с КА.

Поэтому тем, кто будет анализировать результаты исследования, следует особое внимание обратить на то, что мы не делали выборки - это фирмы - клиенты КА г. Москвы. Выводы делайте сами.

Если читатель хорошо знаком с основными московскими налогоплательщиками, то он заметит, что далеко не все из них присутствуют в этом списке. Крупные российские промышленные фирмы все еще предпочитают работать на рынке рекрутмента только силами своих кадровых служб. Причины могут быть самые разные, но если бы мы опросили по другим пунктам анкеты только эти фирмы, то, возможно, результаты были бы иными. Поэтому УП просит рассматривать данное исследование как одно из возможных, как целевой опрос, и не более того.

О субъективном. Анкеты, как вы понимаете, заполняли люди, с присущими каждому из нас различиями в оценках света, тепла и качества. Так, скажем, директор одной фирмы очень лестно отзывался об одном КА и поставил ему оценку 10 баллов. В другой ситуации такой же руководитель, высоко оценивая то же КА, поставил 6 баллов. Таким образом, субъективизм в оценках - это весьма серьезно. Порой мы сталкивались с тем, что эмоции выплескивались через край.

Мы благодарим всех, кто принял участие в исследовании.

Список респондентов, принявших участие в исследовании

ЗМ	ABB LUMUS GLOBAL	AIRBUS	AKZO NOBEL	ALCATEL	ALFA LAVAL
AMERICAN MEDICAL CENTER	ANDREW'S TRAVEL HOUSE	APV	BAUSCH & LOMB	BAYER	BAYER CORPSCIENCE
BEAUTY&CO UK LIMITED	BECH BRUUN DRAGSTED	BEIERSDORF	BERSTOFF	BRIDGESTONE	BRITISH AMERICAN TOBACCO
BRUNSWICK UBS WARBURG	CANON	CARCON LTD	CARGILL	CATERPILLAR	COCA-COLA HBC ЕВАЗИЯ
CONNECTA	COPY MAX	CRAFT INTERPRISES	CREDIT SUISSE FIRST BOSTON	DANONE	DANONE-BOLSHEVIK
DEGUSSA AG	DELTA BANK	DELTA CREDIT	DHL	DIETSMANN TECHNOLOGIES	DOW CHEMICAL
DR. REDDYS	DSM EASTERN EUROPE	DUPONT	ECOLAB	EHRMANN	ERNST & YOUNG
FARMACON	FINNAIR	FLUOR DANIEL	FM LOGISTIC	FORD CREDIT	GARANTI BANK
GEMPLUS	GENERAL ELECTRIC MEDICAL SYSTEMS	GLAVERBEL	GLAXOSMITHKLINE	GOODYEAR	HILTI DISTRIBUTION
HOCHLAND RUSSLAND	HOFFMANN LAROCHE	HUHTAMAKI VAN LEER	IBM	IKEA	INCOMA
ИТС-ЭЛЕКТРОНИКС	JOHNSON DIVERSEY	JP MORGAN	JTI	KELLOGG BROWN & ROOT	INTERNATIONAL
KIMBERLY-CLARK	KMB BANK	KOMATSU	KPMG	LC GROUP	LG ELECTRONICS
LIGGETT-DUCAT	LINK LATERS	LOUIS DREYFUS VOSTOK LLC	MARSH	MAXON	MCDONALDS
MCKINSEY & COMPANY CORPORATION	MDM BANK	MERLONI	METTLER-TOLEDO	MI DRILLING	NETCRACKER TECHNOLOGY
NEWELL RUBBERMAID	NEWELL RUBBERMAID	NIKON SVENSKA AB	NIVAL INTERACTIVE	NUTRICIA LLC	PECHINEY
PEPSI BOTTLING GROUP	PHILIPS	POLPHARMA	PROBUSINESS BANK	R - FITNESS	RAIFFEISEN BANK
RECARO	RECKITT BENCKISER	REEBOK	RLTI	ROCK WOOL	ROLF

ROLS ISOMARKET	RRC	R-СТРОЙ	SAB	SAINT-GOBAIN	SAMSUNG ELECTRONICS
SANOFI-SYNTHELABO CORPORATION	SC JOHNSON	SCANIA	SCANIA LEASING	SCARLETT	SCOTT-EUROPEAN MEDICAL
SIEMENS BUSINESS SERVICES	SEB GROUP	SHELL EXPLORATION & PRODUCTION	SERVICES (RF) B.V.	SIDEL VOSTOK	SIEMENS
STI	SINTERTRADE	SOCIETE GENERALE	SONIC DUO	SONY	STANDARD BANK
TCHIBO	SUN CHEMICAL	SUN INTERBREW	SUN MICROSYSTEMS	SYNOVATE (MEMRB)	TABLOGIX
UPS CUSTOMER SERVICE	TEMENOS	UNILEVER	UNIPHARM	UNITED CAMPAIGNS PUBLICIS	UNITED DISTRIBUT
VOLVO	VELUX	VI-TRADE	VOLICON LIVITED - СКАНИОЛА	VOLKSWAGEN GROUP	(VOLKSWAGEN FINANCE SERVICE AG)
WUNDERMAN	WHIRLPOOL EUROPE S.R.L	WHITE & CASE LLC	WHITESITE	WILLETT	WRIGLEY
АВТОМИР	YAMANOUCHI	ZEPTEK	АББ АВТОМАТИЗАЦИЯ	АБСОЛЮТ БАНК	АВИКОС
И ПАРТНЕРЫ	АГРО-СНАБЖЕНЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ	АСКОМ	АГФА	АДАМАНТ	АДВОКАТСКОЕ БЮРО ГРИДНЕВ
АЛЬФА ЛАВАЛЬ ПОТОК	АДИДАС	АЛАРМ СЕРВИС	АЛВОМЕНЕДЖМЕНТ ГРУПП	АЛКОМАКС ТЕХГРУПП	АЛРУД
АПЛАНА СОФТВЕР	АЛЬФА-ПРОФИ	АЛЬФАСТРАХОВАНИЕ	АЛЮСТЭМ	АНАКОМ	АПВ СЕРВИС
АСТРА ТЕРМИНАЛ (ТД МИР)	АПР ОПТИМУМ МЕДИА ЛИМИТЕД	АРДОС - ЮТ	АРИМА ХОЛДИНГ	АРМАДИЛЛО БИЗНЕС ПОСЫЛКА	АСС
АФК СИСТЕМА-МИКРОН	АТЕК	АТЛАС ПРИНТ	АТОЛЛ-КОМПАНИ	АУДИТ ГРУП	АУДИТ-УНИСЕРВИС
БАНК КИТАЯ	АШАН	АЭП	БАЗИС	БАЗЭЛ (РУСАВТОБУСПРОМ)	БАЛТИЙСКИЙ БАНК
БЕЙКЕР И МАКЕНЗИ	БАНК МОСКВЫ	БАНК РУССКИЙ СТАНДАРТ	БАНК ЦЕНТР КРЕДИТ	БАРКЛАЙ	ББДО МАРКЕТИНГ
БОВИС ЛЕНД ЛИЗ ИНТЕРНЭШНЛ	БЕЛАЯ ДАЧА	БЕФ	БИНАТОН	БИНОТЭК	БКГ
БЮРО НЕЗАВИСИМЫХ ЭКСПЕРТИЗ	ЛИМИТЕД	БОИНГ ОПЕРЕЙШНС ИНТЕРНЭШНЛ	БРИМЕТ	БРОК-ИНВЕСТ-СЕРВИС И К	БТД НЕОТЭК
ВЕНТРЕЙД	"ИНДЕКС"	БЮРОКРАТ	ВАССА	ВЕДИС	ВЕКО
ВИТАКС	ВЕРОФАРМ	ВЕРОФАРМ	ВИДЕО ИНТЕРНЭШНЛ	ВИММ БИЛЛЬ ДАНН	ВИННЫЙ МИР
ГАЗПРОМБАНК	ВОЛГА-ДНЕПР	ВОЛГОТАНКЕР	ВСЕРОССИЙСКИЙ БАНК РАЗВИТИЯ	РЕГИОНОВ	ВЫМПЕЛ-КОММУНИКАЦИИ
ГЕОСОФТ ПРО	ГАЗПРОМИНВЕСТХОЛДИНГ	ГАЛАКТА	ГАЛАКТИКА СОФТ	ГЕЛИОПАРК	ГЕМИНИ ФИЛЬМ ИНТЕРНАЦИОНАЛЬ
ГК ЮНИС	ГЕРМА-АУДИТ	ГИПЕРЦЕНТР	ГК ГЕОПРОМ	ГК ДИЛЛ	ГК СТРОЙТЭКС
ГРУППА КОМПАНИЙ СИЕСТА	ГЛАСТРЕЙД	ГЛОБАЛ-СТРОЙ	ГОЛДЕН ТЕЛЕКОМ	ГРАНД ИНВЕСТ	ГРУППА КОМПАНИЙ ПРОДИМЕКС
ДЕЛОВЫЕ РЕШЕНИЯ	ГРУППА СОЮЗ	ГУП НПП ТОРИ	ДАИЧИ	ДАТИС ГРУПП	ДЕВИЛОН-М
	ДЕЛОВЫЕ СИСТЕМЫ (DELLSYSTEMS)	ДЕЛО-ЦЕНТР	ДЕМИУРГ	ДЕНВЬЮ ЛТД	ДЖЕЛЬФА

ДЖИНСОВАЯ СИМФОНИЯ	ДИАСОФТ	ДИРЕКЦИЯ МЯСОПЕРЕРАБАТЫВАЮЩИХ	КОМПЛЕКСОВ	ДИРОЛ КЭДБЕРИ	ДИСКОМ
ДОВЕРИТЕЛЬНЫЙ И ИНВЕСТИЦИОННЫЙ	БАНК	ДОЙЧЕ БАНК	ДОКТОР ЭТКЕР	ДОМОСТРОЙ	ДСД-КОЖА
ДСК-1	ДСК-2	ДЭНКА ЭЛЕКТРИК	ЕВРАЗХОЛДИНГ	ЕВРООЙЛ	ЕВРОПЕЙСКИЙ ТРАСТОВЫЙ БАНК
ЕВРОХИМ 1	ЕДИНАЯ ЕВРОПА	ЖИЛСТРОЙИНВЕСТ 2001	ЖУРНАЛ МЕТАЛЛОСНАБЖЕНИЕ И СБЫТ	ЗААКЕ ГМБХ ЭНД КО КТ	ЗДОРОВЬЕ СЕМЬИ
ЗЕНДЕН	ЗЕНИТ БАНК	ЗОДЧИЕ	И.С.П.А.-ИНЖИНИРИНГ	ИД ВОЛГА МЕДИА	ИД КОНГ-ЛИГА
ИД РОДИОНОВА	ИД СОВЕТСКИЙ СПОРТ	ИДАЛЬГО ТД	ИДЕАЛ-СТАНДАРТ	ИКТ-КОНСАЛТ	ИМАРИ-СТУДИО
ИМЕДЖЕНСИ ПРИНТ	ИММЕДИА ХОЛДИНГ	ИМПЕРАТОРСКИЙ ЧАЙ ЮТА	ИНВЕНСИС СИСТЕМС	ИНВЕСТИЦИОННАЯ КОМПАНИЯ	ЕВРОФИНАНСЫ
ИНГЕОКОМ-ЭРКОН	ИНГОССТРАХ	ИНЖИНИРИНГ-АМТ	ИНЛАЙН	ИНТЕЛИМПЕКС-ПРО	ИНТЕР АСКО
ИНТЕРДИСП РУС	ИНТЕРСИСТЕМЗ	ИНТЕХ ЭЛЕКТРОНИКС	ИНФОРМАЦИОННОЕ БЮРО	ВОРОБЬЕВЫ ГОРЫ	ИНФОСИСТЕМЫ ДЖЕТ
ИСКРАТЕЛ	ИСТОК	ИСТРА-ХОЛИДЕЙ	ИТПЗ	ЙОРК ИНТЕРНЭШНЛ	КАМЕЛИЯ
КАМЕЛОТ	КАМПОМОС	КАПИТАЛ-МАРКЕТИНГ-ГРУПП	КАПИТАЛЬ	КАРАЧАРОВСКИЙ МЕХАНИЧЕСКИЙ	ЗАВОД
КАРЛО ПАЗОЛИНИ	КАЧЕСТВО И НАДЕЖНОСТЬ	КЕМИКАЛ	КЕМИРА-АГРО	КОА-ГАЗ	КОГАЛЫМФИНАНССЕРВИС
КОДАК	КОМПАНИЯ ХЭППИЛЭНД	КОМПЛЕКТ ЭНЕРГО	КОМПЛЕКТЭКОЛОГИЯ	КОМПЬЮЛИНК	КОМСТАР
КОНДИЦИОНЕР	КОНСУЛЬТАНТ PLUS	КОНСУС	КОНТУР МОБИЛИ	КОНЦЕРН ПРАМО	КОПЛАН-ВОСТОК
КОРПОРАЦИЯ ГАЛАКТИКА	КОРПОРАЦИЯ ЮНИФАРМ	КРАСНАЯ ЗВЕЗДА	КРЕДИТИМПЭКСБАНК	КРЕСС-ЭЛЕКТРИК ГМБХ И КО	КРОСТ
ЛАКРА ДЕКОР	ЛАНТАН ЛАЗЕР	ЛЕБЕДЯНСКИЙ ЭКЗ	ЛИАНОЗОВСКИЙ МОЛОЧНЫЙ	КОМБИНАТ	ЛИДЕР ФАСАД
ЛИК-М	ЛИНДА	ЛИНИЯ 40	ЛИНИЯ ЧИНКУЕ	ЛОНДА	ЛУИС+
ЛЮКСОФТ	ЛЮКС-ХОЛДИНГ	ЛЮСЕНТ ТЕХНОЛОДЖИС	МАГАДАН НЕФТА	МАКСУС (СВЯЗНОЙ)	МАРКО ТРЕВИ И ДОКТОР ДЖЕТ
МАССАН РУС ТРЕЙДИНГ	МАЦ	М-ВИДЕО	МВКС	МЕДИА СЕРВИС	МЕЖДУНАРОДНЫЙ ПРОМЫШЛЕННЫЙ
БАНК	МЕТАЛЛОИНВЕСТ	МЕТАЛЛТРАСТ-СЕРВИС	МИЛЕ	МИР ДЕРЕВА	МИРАЖ-КЕРАМИКА
МИСТЕР-ИНГЛИШ	МИСТРАЛЬ	МИХАЙЛОВ И ПАРТНЕРЫ	МК 3	М-КЛЭР	МОЛМЯСОПРОДУКТ
МОЛОЧНЫЕ РЕКИ	МОСТ-ВИДЕО	МС ВЕСТФАЛИЯ	МТЗ ФИЛИТ	МУЛЬТИ	МУСТАНГ-ИНГРИДИЕНТС
МЦФЭР	НАВИГАТОР ДДБ ЛИМИТЕД	НАЦИОНАЛЬНАЯ ЛОГИСТИЧЕСКАЯ	КОМПАНИЯ (ТЕРМИНАЛ ЛЕСНОЙ)	НАЦПРОМБАНК	НАЯДА
НЕФТЕПРОДУКТТЕХНИКА	НЕФТЕХИМПРОМ	НИЕНШАНЦ	НИКОЙЛ	НОВАРТИС ФАРМА	НОВАТЕК
НОВАЯ ЭРА	НОВОЕ СОДРУЖЕСТВО (РОССЕЛЬМАШ, ЭМПИЛС)	НОВОЕ ЭКОНОМИЧЕСКОЕ РЕШЕНИЕ	НОМОС-БАНК	НОРД 333	НПК КАТРЕН
НТЦ ПРИВОДНАЯ	НЬЮ ИНТЭРТЭЙМЭНТ	ОБИ ФАНГАЙЗИНГОВЫЙ	ОГО	ОКЗ	ОКНА РОСТА

ТЕХНИКА	ПРОДАКШН	ЦЕНТР			
ОЛЬВА	ОМЕГА-Л	ОНДУЛИН	ОПТИМА	ОРИФЛЕЙМ	ПАРКЕТ ХОЛЛ
ПАРТИЯ	ПАТЭРСОН	ПЕРВАЯ ЭКСПЕДИЦИОННАЯ КОМПАНИЯ	ПЕРВОЕ ГОРОДСКОЕ ЮРИДИЧЕСКОЕ	ПАРТНЕРСТВО	ПЕРНО РИКАР РУСЬ
ПЕТРОКОМЕРЦ	ПЕЧЕРАНЕФТЬ	ПИВОВАРНЯ ЭФЕС	ПИК-96	ПИЛОТ	ПИОНЕР ПЕРВЫЙ
ПИТ INTERNATIONAL	ПЛАНТАПРИНТ	ПОЛЕЗНЫЕ СТРАНИЦЫ	ПОЛИСЕТ (РЭГОР)	ПРИРОДА У ШКОЛЫ	ПРОМА
ПРОМЭНЕРГОРЕСУРС	ПРОПЛЕКС	ФАЙЗЕР ИНТЕРНЭШНЛ	РА БЕГЕМОТ	РА ПРИОР	РАЗГУЛЯЙ-УКРРОС
РАМЕНСКИЙ КОНДИТЕР	РЕА ЛАЙН	РЕГИОН-АЛЬЯНС	РЕКЛАМНО-ВЫСТАВОЧНАЯ КОМПАНИЯ	ПРИВЕТ	РЕМБАК
РЕМЭНЕРГОПЛАСТ	РЕНЕСАНС - КАПИТАЛ	РЕНТЕК	РЕСТОРАННАЯ КОЛЛЕКЦИЯ	ПЕКИНСКАЯ УТКА	РИА О'КЕЙ
РИВЗ	РОЕЛ КОНСАЛТИНГ	РОЛЛТОН ТД	РОСГОССТРАХ	РОСГОССТРАХ - СТОЛИЦА	РОСЕВРОБАНК
РОСЕВРОГРУПП	РОСКОШНЫЕ ДОМА	РОСТЕЛЕКОМ	РОСХЛЕБОПРОДУКТ	Р-СЕТИ	РУСАУДИТ ДОРНХОФ, ЕВСЕЕВИ ПАРТНЕРЫ
РУССКИЙ АЛЮМИНИЙ	РУССКИЙ ГЕНЕРАЛЬНЫЙ БАНК	РУССО	САДКО	САЛАНС	САНДВИК МКТС
САНИНТЕРБЮ	САТЕЛ	САФАРИ - 215	СВЕЗА-ЛЕС	СВЯЗЬ-М СЕРВИС	СВЯТОЙ ИСТОЧНИК
СГ-НЕФТЕХИМ	СЕВЕРО-ЗАПАД	СЕЙДО	СЕРВИС-ФИЛИ	СЕРВОКОМП	СИБУГЛЕМЕТ
СИГ КОМБИБЛОК	СИС	СИСТЕМА	СК РОССИЯ	СКАНСКА-ОЛСОН	СМИТ ЭКВИПМЕНТ ЭНД СЕРВИСЕЗ
СМ-КОСМЕТИК	СНАБКОНДИТЕРПРОМ	СОБИНБАНК	СОПАПЭКС	СОЮЗПТИЦЕСНАБ	СПЕЦСВЯЗЬТОРГ
СПЕЦСЕТЬСТРОЙ	СПОРТМАСТЕР	СПУТНИК ГРУПП	СРСС (САМСУНГ СЕРВИС)	СТА PLUS	СТАЛЬНАЯ ГРУППА МЕЧЕЛ
СТАЛЬПРОКАТ	СТРОЙИНВЕСТКОМ - ИМАГО	СТРОЙМОНТАЖ	СТС ХОЛДИНГ ГРУПП	СУ-155	СУБАРУ МОТОР
СУХАРЕВКА	СФГ АЗИНДОР	СФЕРА-ИНФО	TAG PARTS	ТАМПОМЕХАНИКА	ТАПЕРВЭР
ТД ГЕРМЕС-К	ТД МИР	ТД ШКОЛЬНИК	ТЕКСА	ТЕКСТИЛЬ-МАСТЕР	ТЕЛЕКОР
ТЕЛЕКОР-Т	ТЕПЛОИМПОРТ	ТЕПЛЫЙ ДОМ СТ	ТЕХНИКОЛЬ	ТЕХНОСЕРВ А/С	ТИМБЕРАЛ
ТНТ-ТЕЛЕСЕТЬ	ТОЙОТА	ТОЙОТА МОТОР	ТОП-КНИГА	ТОРГОВАЯ ГРУППА ФАРГО	ТОРГОВЫЙ ДОМ РГБ
ТРАКТ	ТРЕС	ТРЕСТ Б ВОСТОЧНАЯ ЕВРОПА	ТРИНИТИ МОТОРС	ТУРН	ТЭМБР-БАНК
УНИГРА	УРАЛЬСКАЯ НЕФТЯНАЯ КОМПАНИЯ	ФАБЕРЛИК	ФАЙДАЛЬ	ФАЙДЕС	ФАМАТЕК
ФАРМСКЛАД	ФЕДЕРАЛЬНЫЙ БАНК РАЗВИТИЯ	ФЕСТ	ФГ НОВЫЙ МИР	ФИНАНСТОРГБАНК	ФИНЭСКОРТ
ФИРМА РОСБИ	ФЛАЙДЕРЕР ЧУДОВО	ФЛЕКСОСТАР	ФОРМАТ-ПЛИТКА	ФОРМТРЕЙД	ФОРУМ ПРОПЕРТИС
ФРАНС ИНФОРМАТИК ТЕХНОЛОДЖИ	ФРОМАТЕК	ФСК	ХЕТТИХ РУС	ХИКОНИКС	ХИМТЕКС-ИНЖЕНЕРИЯ
ХОББИТ	ХОЛДИНГ ВИН	ХТ РУС (КВЕ НТ TROPLAST)	ЦЕНТР ВНЕДРЕНИЯ ПРОТЕК	ЦЕНТР ПОЛИМЕРОВ	ЦЕНТР СТЕКЛА

ЦЮРИХ	ЧЕРТОЛЬ	ШАТУРА	ШВЕЙНОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ СОКОЛ	ЭГОПЛАСТ	ЭГРИ 92
ЭДЛАЙН	ЭКО-МАРИН	ЭЛЕКТРОН-СЕРВИС	ЭЛЕКТРОСКАНДИЯ	ЭЛОПАК	ЭЛ-СТРОЙ
ЭЛТЕКО ИНТЕР	ЭЛЬ ТОРГ	ЭНВИЖН ГРУП	ЭНЕРГОРЕМСТРОЙ	ЭНЕРГОСТОКСЕРВИССТРОЙ	ЭРКОН ИНЖИНИРИНГ
ЮНИОН СПОРТ	ЮНИТОП	ЮПГ	ЯМАХА МОТОРС	ЯМ-ИНТЕРНЕТШНЛ	

Где искать качественный персонал?

Результаты показывают, что никакой паники по этому поводу на рынке не наблюдается. HR-службы крупных компаний ежедневно проводят тысячи собеседований, читают десятки тысяч анкет и практически не только оправдывают свой бюджет, но и приносят своим работодателям стабильность и экономию ФОТ. К КА обращаются только по наиболее сложным позициям или в случае хэдхантинга.

Иначе обстоят дела там, где подбором занимается лично генеральный директор или поручает это дело секретарю. Налицо явная экономия расходов на персонал, но оборотная сторона этого - отсутствие "скамейки запасных" и, как следствие, слегка завышенные зарплаты при "заниженном" качестве персонала, а затем обращение в КА со всем "букетом проблем", которые предстоит вдыхать оному: "Почему так дорого берете за кандидатов. У вас вон в базе их полно, себе еще найдете"; "Почему так долго искать будете?" и т.д.

По сравнению с прошлым годом, респонденты отметили рост доли подбора персонала через Интернет-сайты. Трехкратный рост отмечен в подборе через собственный сайт. Продолжается падение процента подбора "через знакомых и сотрудников", хотя в некоторых фирмах он достигает 50%. Сногшибательной новостью для нас стало то, что подавляющее число фирм отмечает средний срок работы новых сотрудников 1 - 2 года, а что касается топ-менеджеров, то 2 - 3 года - это явно мало для того, что бы полезно поработать да и получить новые знания. То есть рынок труда еще в значительной степени "переменный", можно сказать даже "дерганый", поскольку зачастую неуютно себя чувствуют обе стороны процесса. Люди чувствуют себя неуверенно первые 3 месяца, а работодатели последующие 3 года. Лучше обстоят дела с теми же топ-менеджерами, с которыми работодатели заключают контракты, где скрупулезно прописываются условия увольнения. И даже в случае хэдхантинга топ-менеджеры, как правило, не бросают свою фирму на полпути, а выполняют проект, прописанный в контракте, и затем уходят.

Газетные вакансии.

Через печатные СМИ традиционно привлекают линейный и офисный персонал, мы же исследовали поиск специалистов и топ-менеджеров. В устных комментариях к анкете ряд респондентов отметили, что иногда они и через печатные СМИ привлекали неплохих топ-менеджеров. Что вам дадут сухие цифры, приведенные ниже? Так, лидер по числу "пользователей" среди вышеприведенных фирм - "Работа для Вас", 48% респондентов указали ее в анкетах. И хотя "Работа и зарплата" - инструмент для 27%, но оценки за эффективность и качество персонала в "Работе и зарплате" выше, чем в "Работе для Вас". "Работа сегодня", улучшив в прошлом году свой дизайн и промоушн, тем не менее отстает от лидеров по числу "пользователей". Четверку лидеров замыкает "Элитный персонал", эффективность объявлений в котором респонденты отмечают значительно ниже, чем в таких изданиях, как "The Moscow Times", "Ведомости". Иногда для поиска качественного персонала наши респонденты используют и другие издания, но эффективность отмечают не высокую. Исключение составляет газета "Из рук в руки", где при среднем качестве персонала отмечается высокая эффективность. Из особенностей этого года отметим тот факт, что работодатели начали активно использовать рубрики вакансий в специализированных изданиях самого разного толка: от фармацевтики, через привычную к этому IT-прессу, к бог знает каким изданиям, о которых мы никогда и не слышали, если бы не прочитали о них в анкетах респондентов. Их количество и доля пока невелики - 1 - 3%, но тенденция налицо. В устных комментариях один из респондентов нам рассказал, что очень неплохие результаты можно получить при поиске, скажем, продавцов спиннингов, разместив вакансию в изданиях, посвященных рыбалке.

Сайты.

Сайтами пользуются гораздо больше респондентов, чем газетами, и здесь по-прежнему удерживает лидерство по количеству "пользователей" job.ru - 77%. В устных комментариях job.ru, конечно, критикуют за то, что это "Вавилонская башня" и что "бедным" HR-м приходится разгадывать ребусы в резюме соискателей по принципу "что ты имела в виду?". А что они имеют в виду, когда по предварительным данным другого исследования, которое проводит УП, до 70% соискателей, впервые ищущих "нормальную" работу, дорисовывают свое образование; 85% указывают адрес прописки, а не адрес фактического проживания; 90% завышают свои предыдущие зарплаты; 100% скрывают свое криминальное прошлое и т.д. "Открытием сезона" для нас стал рынок headhunter.ru - 43% и уход в тень ряда сайтов, которые ранее пользовались большим успехом у работодателей. Заметнее стали специализированные сайты. А в группу лидеров можно также отнести rabota.ru, superjob.ru, zarplata.ru, rabota.mail.ru. От них чуть поотстали resume-bank.ru и joblist.ru. Что касается эффективности и качества персонала, то из ведущих сайтов чуть выше оценки у headhunter.ru. Хотя и оценки job.ru при таком колоссальном объеме вызывают уважение к ресурсу. Из тех, кто пользуется сайтами, только 3% обычно работают с одним из сайтов, чаще всего это профильные сайты. Большинство пользуются 2 - 3 сайтами, и только 20% респондентов прилагают зашкаливающие списки сайтов.

**"А теперь Горбатый...
Я сказал Горбатый!"**

Третье исследование оказалось самым сложным для УП, и главная причина здесь не пассивность некоторых КА, как это было ранее, а сверхактивность некоторых представителей цеха рекрутеров. УП выражает отдельную благодарность всем руководителям КА и их сотрудникам за помощь в исследовании, которая заключалась не только в предоставлении клиентских списков, но и в предварительной работе с клиентами, направленной на то, чтобы они отнеслись с максимальным пониманием и уделили время для заполнения анкеты.

Но в то же время некоторые КА по непонятным для нас причинам уделили явно аномальное внимание предстоящим результатам исследования. Формы влияния были разными: от требований предоставить списки их клиентов, которые уже заполнили анкеты, до психологического давления на координатора проекта Ильинскую Инну ускорить работу именно с клиентами данного агентства. Наши объяснения таким агентствам, что исследование ведется по объединенной базе, а не по клиентским спискам, плохо охлаждали пыл некоторых руководителей и, кажется, плодили лишь обиды последних. А представьте себе, что клиентские списки очень сильно отличаются друг от друга, совсем не как рыба в Одессе - эта за 3, а эта за 5. У одних агентств клиенты весьма коммуникабельны и имеют большой опыт работы с КА, а у других - наоборот. Ну и, наконец, нам пришлось выдержать "анкетную атаку" одного агентства, которое внесло свое ноу-хау в исследование, попросив своих кандидатов, устроенных ранее этим агентством в фирмы, присылать от имени этих фирм заполненные анкеты по e-mail. Но это так, исключение, которое мы вовремя заметили. А в целом КА спокойно, если не безразлично, относятся к подобным исследованиям, которых немало проходит в Москве, поскольку прекрасно знают, что заказчик работает с ними не потому, что у них высокие оценки в исследовании УП, а потому, что это их агентство, которое знает, понимает и решает проблему заказчика. И стоит ему споткнуться хотя бы один раз - заказчик может обратить свои взоры на другие КА, пригласив их к сотрудничеству, начнет изучать их "послужной список" и в том числе, возможно, результаты данного исследования.

Хотя в бизнес-справочниках присутствуют не менее 500 названий КА, мы выявили пока только 228 из них. Где остальные? Если честно, мы не знаем. Существует какое-то количество агентств, которые берут деньги с соискателя, составляют вам резюме за 100 руб., пардон, уже за 150 руб. Кстати, если вы заглянете в Интернет, вы не пройдете мимо резюме-близнецов, скажем секретарей, и многие из них как резюме последней невесты ефрейтора Збруева. Да и мы недавно "вляпались", взяв на работу бухгалтера бесплатно, и уже потом, когда стали выяснять "откуда ж ты, такая умная, пришла?", поняли - из одного агентства по трудоустройству, которому она еще и заплатила 200 у.е. Но качество персонала - это, конечно, отдельная тема, а сейчас мы говорим о качестве работы КА. Они действительно очень разные, будучи очень похожими. Они такие же разные, как и мы с вами, потому что их возглавляют или учреждают вполне реальные индивидуумы со своей моралью, знаниями, опытом. Конкуренция, конечно, не позволяет слишком развиваться халтурщикам.

КА, которые предоставили нам свои клиентские списки, иногда в графе своей анкеты "количество закрытых вами вакансий за 2003 год" ставили какую-то огромную цифру. Возможно, это были и продавцы, и рабочие, но, опрашивая респондентов, мы интересовались только офисным персоналом и топ-менеджерами, поэтому во избежание разногласий мы даем только две графы: количество клиентов каждого КА, которые оценили данное агентство, и количество вакансий, закрытых КА в этих фирмах. Увы, здесь могут быть разбросы. У одних КА мы могли опросить 10% клиентов, а у других 100%, но в среднем у большинства КА журнал УП опросил от 40% до 80% клиентов, что, как нам кажется, позволяет говорить о достаточной репрезентативности. Мы не даем данных об оценках КА, у которых нам удалось найти и опросить менее 4 клиентов.

Следует иметь в виду, что небольшое количество оцененных закрытых вакансий, как правило, выше оценивались респондентами. Гораздо сложнее удержать это качество при выходе на большие объемы.

Проблемой было разбить КА на ценовые ниши, поскольку в этом году явно наметилась новая тенденция: многие КА говорят о том, что цены у них на подбор договорные - от 7% до 30% от годового оклада кандидата. "Мы должны посмотреть, подумать, прикинуть, в какую сумму нам обойдется поиск, и объявим вам цену", - сказала нам рекрутер одного КА.

Еще одна новая (старая) "фишка" на рынке - это определенная цена за подбор специалиста, скажем, 1000 у.е. за секретаря и 3000 у.е. за главбуха. В другом КА нам объявили: "Вообще-то мы были в 3-й ценовой группе, но сейчас уже во 2-й, а когда вы закончите исследование (идет с октября 2003 г.), мы будем, наверное, в 1-й".

Если вы хотите знать мнение УП по ценовой политике, то, нам кажется, наиболее справедливым и разумным для рынка является процентная система, но с очень серьезным предложением: клиент оплачивает только, скажем, половину гонорара, вторую половину выплачивает в течение года и затем платит 1 - 5% годового дохода специалиста в течение всего срока его работы в фирме.

Мы изъяли также при подсчете оценок нули, поскольку, как мы выяснили, за нулями, как правило, стоят арбитражные разбирательства, которые еще не известно, чем закончатся.

Есть, кстати, одно агентство, которое судится с 25% своих клиентов, а у остальных - это 1 - 2 случая, а некоторые крупные агентства даже как-то обходятся без этого.

Нам приятно удивила компания ГАЛЛА Консалтинг Групп, получившая высокую оценку своих клиентов. В интервью с генеральным директором В. Щукиным (см. материалы номера) нам удалось немного пролить свет на причины столь стремительного взлета. Наряду с тем, что в ГАЛЛА Консалтинг Групп поддерживается руководством высокая клиентоориентированность, там зачастую оказываются управленческие консультации бесплатно. Высокие оценки также получились у G- getter, интервью с руководителем которого мы планируем опубликовать в одном из ближайших номеров.

первая ценовая группа - Больше 20% от годового оклада	Количество клиентов, давших оценку работы агентства	Количество закрытых вакансий в компаниях, давших оценку работы агентства	Профессионализм (оперативность, этичность, четкость, гибкость, пр.)	Качество персонала (соответствие подобранных специалистов заявленным)
--	--	---	--	--

					требованиям)
Название агентства					
1	AMROP HEVER GROUP	5	13	8,7	8,5
2	ANTAL INTERNATIONAL	12	24	5,8	6,0
3	APL GROUP	7	23	8,3	8,3
4	ARCHER CONSULTING	7	13	6,8	6,9
5	ARTEX RECRUITMENT	6	13	8,5	8,9
6	ARTHUR HUNT	8	32	8,5	8,4
7	AVENIR	9	11	6,3	6,1
8	BAILS RECRUITMENT	5	15	8,3	8,1
9	BORDIN & PARTNERS	4	11	8,6	8,0
10	BPO	8	11	6,9	7,0
11	BRAINPOWER CIS	5	14	7,1	6,6
12	COLEMAN SERVICES	37	157	8,0	7,7
13	COMMONWEALTH RESOURCES	4	6	8,2	8,3
14	COMTEL PERSONNEL	6	10	6,1	6,0
15	EUROPERSONNEL	13	34	8,6	8,5
16	GO-GETTER GROUP	37	47	8,7	8,9
17	HUMAN CAPITAL	16	25	8,5	8,5
18	KELLY SERVICES CIS	74	290	7,2	7,4
19	KPG RESOURCES	8	18	8,7	8,0
20	MANPOWER CIS	23	66	6,5	7,6
21	MORGAN HUNT	18	23	7,3	7,3
22	NEWJOB.RU	6	22	8,2	8,3
23	NORMAN DL CONSULTING	4	19	6,5	7,7
24	PARK & PARTNERS	5	13	7,8	7,6
25	PENNY LANE PERSONNEL	32	58	8,2	8,0
26	RUTECH.RU	5	8	7,0	6,8
27	STAFFWELL	31	87	8,2	8,3
28	THE RUSSIAN CONNECTION	34	125	8,0	8,5
29	THI SELECTION	6	19	8,4	7,4
30	UNISTAFF	12	21	8,0	7,8
31	WATERHILL RECRUITMENT SERVICES	5	11	8,6	8,1
32	WARD HOWELL INTERNATIONAL	26	36	8,3	7,9
33	АГЕНТСТВО КОНТАКТ	44	164	8,1	8,0
34	АНКОР	104	367	7,9	7,8
35	БЛМ-КОНСОЛТ	48	220	8,4	8,5

36	БОЙДЕН	7	28	7,0	8,3
37	ИМИКОР	13	33	8,1	8,1
38	ИМПЕРИЯ КАДРОВ	34	80	8,1	8,0
39	МЕТРОПОЛИС	32	69	8,3	8,1
40	РКА-КОНСАЛТИНГ	18	48	8,4	8,3
41	ТРИЗА EXCLUSIVE	14	39	7,9	7,5

вторая ценовая группа - Меньше 20% от годового оклада		Количество клиентов, давших оценку работы агентства	Количество закрытых вакансий в компаниях, давших оценку работы агентства	Профессионализм (оперативность, этичность, четкость, гибкость, пр.)	Качество персонала (соответствие подобранных специалистов заявленным требованиям)
Название агентства					
1	ABC КОНСАЛТИНГ	5	14	7,6	8,4
2	BEST-CONSULT	8	45	7,8	7,7
3	СТ PERSONNEL	4	7	7,1	7,1
4	HEADMAN PROFFY	5	7	6,4	6,4
5	NEXTTOP	8	16	8,5	8,7
6	PROFESSIONALS' BUSINESS	11	43	7,8	8,0
7	UNIVERSAL PERSONNEL	6	19	6,4	7,3
8	АГЕНТСТВО РУССКИЙ ПЕРСОНАЛ	13	43	8,1	8,4
9	А-КЛАСС РЕКРУТМЕНТ	19	53	7,5	7,6
10	АКМР	5	10	7,6	6,9
11	АЛЬФА ПЕРСОНАЛ	6	31	8,5	8,3
12	ВИЗАВИ КОНСАЛТ	35	90	7,9	7,8
13	ВИП ПЕРСОНАЛ	21	44	7,5	7,8
14	ВЫБОР	16	45	6,8	7,1
15	ГАЛЛА КОНСАЛТИНГ ГРУПП	24	59	8,9	8,6
16	ГЛОБУС В	6	10	8,4	8,3
17	ГОСТ-ЮНИВЕР	6	7	6,6	5,9
18	ДАМОС КОНСАЛТИНГОВАЯ ГРУППА	4	7	6,1	6,0
19	ЕФИМОВ И ПАРТНЕРЫ	20	45	8,1	7,7
20	ИНТЕРКОМ-ПЕРСОНАЛ	12	23	8,4	8,6
21	КАДРЫ ДЕЛОВОГО МИРА	8	13	8,5	8,0
22	КАРЬЕРА ЮНИОН	4	10	7,5	7,1
23	КОМПАНИЯ ФРЕГАТ	15	32	8,9	8,2
24	КОМУС-ПЕРСОНАЛ	15	46	8,4	8,4

25	КОННЕКТ ПЕРСОНАЛ	24	60	7,1	6,9
26	ЛЕКАС-Л	8	15	8,6	8,4
27	ОПТИМУС	4	10	7,6	7,7
28	ПЕРСОНАЛ ОН-ЛАЙН	14	41	8,4	8,5
29	ПРОФИЛЬ	21	49	6,9	7,0
30	РЕККОНС	18	57	8,3	8,2
31	СЕЛЕКТУМ	9	19	6,5	6,8
32	СОЭКОН	12	32	6,8	7,2
33	СПЕЦИАЛИСТ-М	8	13	8,9	8,8
34	ФАВОРИТ	19	54	7,3	7,0
35	ЭКСПРЕСС-ПЕРСОНАЛ	11	29	8,4	7,9
36	ЮНИТИ КАДРОВЫЙ ЦЕНТР	57	193	7,8	7,5

Журнал выражает благодарность за помощь в исследовании В. Фомину и М. Богданову, а так же координатору проекта И. Ильинской.

Продолжение из УП №8 2004

Продолжая тему рекрутинга, следует отдельно остановиться на "рабочих" Интернет-сайтах. Так же, как и на Западе, в России сайты уверенно привлекают внимание соискателей больше, чем печатные СМИ. Если разделить тему трудоустройства на источники, то по количеству принятых на работу, безусловно, лидирует Интернет, занимая около 40% рынка. На втором месте респонденты указывают сотрудников и знакомых сотрудников. Затем идут печатные СМИ и только потом кадровые агентства.

Но под безумным давлением последних поместил материал о них "вперед лошади". Два предыдущих исследования обещали обострение конкурентной борьбы между сайтами и дальнейший рост их количества. Но, увы, будущее можно прогнозировать, но нельзя представить. Прошел всего год, и хотя борьба между сайтами обостряется, она похожа на финиш в марафонском забеге, когда впереди бежит десяток стайеров, а далеко позади - сотня отстающих. Мы ничуть не хотим унижить эти остальные сайты, поскольку среди них есть немало уникальных и неповторимых. Это специализированные сайты, и они не могут по определению стать массовыми. И, скорее всего, они станут платными. В прошлом году не только нам казалось, что безусловное лидерство job.ru когда-нибудь закончится. Тем более что по посещаемости группа "стайеров" почти догоняла, а иногда и перегоняла job.ru. Количество посетителей - это не тема нашего исследования, мы хотим еще раз уточнить, что это результаты опроса 600 компаний, пользующихся услугами кадровых агентств (см. их список в предыдущем номере или на сайте Top-personal.ru в разделе "Исследования"). Так вот, они по-прежнему в подавляющем большинстве используют в поиске специалистов сайт job.ru (см. таблицу). Как мы уже писали в прошлом номере, сенсацией этого исследования стал взлет ресурса headhunter.ru. Это платный ресурс, и в следующих номерах мы попытаемся проанализировать феномен успеха этого сайта среди HR-в и руководителей. Но по первым опросам уже видно, что последние предпочитают иметь дело с сайтом из-за качества резюме, хотя мы услышали и немало критики в адрес платных ресурсов. Кстати, еще один платный ресурс, resume-bank.ru, хотя и значительно отстает от headhunter.ru по популярности среди наших респондентов, но по темпам роста видно, что у него явно есть "светлое будущее". Главной сенсацией для, как мы уже сказали, стало то, что респонденты в основном пользуются только двумя - пятью сайтами. Что касается эффективности и качества персонала на них, то в этом году разброс оценок явно уменьшился. Сенсацией стал почти полный сход с дистанции ряда сайтов, подававших надежды в прошлые годы за счет декларируемой эксклюзивности.

Печатные СМИ

Здесь особых сенсаций мы не наблюдали, но единственное, что удивляет, так это некий диссонанс. Лидером среди респондентов является газета "Работа для Вас", а визуально в киосках на улицах Москвы гораздо чаще вы видите журнал "Работа и Зарплата", не говоря уже о том, что он значительно объемнее. Причина кроется, видимо, в том, что газета существует на рынке гораздо дольше, и московские фирмы больше привыкли к ней. Второе - это то, что наши респонденты - особая публика, поскольку они работают с кадровыми агентствами. А "Работа и Зарплата" - более массовый журнал. Так, например, если опросить всех московских работодателей, то газета "Ведомости" была бы на последнем месте, но среди наших респондентов она занимает приличный сегмент. В устных беседах респонденты с удивлением делились с информацией о том, что во всех печатных СМИ можно найти неплохих топ-менеджеров. Что ж, дерзайте!

Рабочие сайты

	Название	Процент пользователей из числа респондентов	Эффективность (отдача)	Качество соискателей
1	job.ru	77%	7,3	6,4
2	headhunter.ru	43%	7,5	7,5
3	rabota.ru (rdw.ru)	35%	6,1	6,2
4	superjob.ru	30%	6,1	6,1
5	zarplata.ru	23%	6,1	6,1
6	rabota.mail.ru	21%	6,7	6,1
7	resume-bank.ru	18%	7,2	7,3
8	joblist.ru	13%	5,3	6,0
9	1job.ru	8%	3,0	3,2
10	bankir.ru	5%	7,0	8,3
11	job-today.ru	5%	4,0	4,0

СМИ

	Название	Процент пользователей из числа респондентов	Эффективность (отдача)	Качество соискателей
1	Работа для Вас	48%	7,1	5,9
2	Работа и зарплата	36%	7,6	6,5
3	Работа Сегодня	18%	6,3	6,0
4	Элитный персонал	18%	5,6	6,6
5	Ведомости	9%	7,6	7,5
6	The Moscow Times	8%	7,5	7,7
7	Из рук в руки	5%	8,3	5,0
8	Работа, учеба, сервис	3%	2,5	2,5
9	Вакансия	3%	2,5	5,0