

# **סיווג שאלות בשאלון הערכת ממונה לגבי ביצועי מפקח**

**חברת ישראל ישראלי**

**2009**

## קטגוריות סיווג

Contextual <u>לעומת</u> Task	ערכי ליבה (core values) <u>לעומת</u> התנהגות ספציפית לתפקיד (specific)	מכוונות תוצאות (result orientation) <u>לעומת</u> יכולות, איכויות והתנהגויות ("איך" ביצע)	ארבעת המימדים של גיליון הישגים מאוזן
Contextual -C	ערכי ליבה : (Core values) P - מקצועיות C - מיקוד בלקוח I - יושרה, אמינות כבוד	R - מכוונות תוצאות (Result orientation)	F - מימד פיננסי (Financial)
Task -T	S - התנהגות ספציפית לתפקיד (Specific)	B - יכולות, איכויות והתנהגויות ("איך" ביצע)	C - מימד הלקוח (Customer)
			P - מימד התהליך (process)
			L - מימד הלמידה והצמיחה (learning and Growth)

## סיווג שאלות בשאלון הערכת ביצועי מפקח על ידי ממונה

1. ארבעת המימדים של גיליון הישגים מאוזן: C-Customer ; F-Financial ; P-Process ; L-Learning and Growth
2. R- מכוונות תוצאות, result orientation ; B- תכונות, איכויות, התנהגויות
3. ערכי ליבה : P- מקצועיות, C- מיקוד בלקוח, I- יושרה, אמינות כבוד
- S- התנהגות ספציפית
4. C- Contextual ; T- Task

		<u>א. מקצועיות</u>					
		<u>4</u> C T	<u>3</u> P,C,I S	<u>2</u> R, B	<u>1</u> F,C, P,L	באיזו מידה העובד -	
1		T	P	B	L	מגלה ידע בכל הכרוך בתנאי פוליסה, מוצרים, מיסוי, פנסיות, קופות גמל וכו'...	
2		T	P	B	L	בקיא במערכות המחשב הנחוצות לעיסוקו	
3		T	P	B	L	מפיק לקחים מהתנסויות קודמות	
4		T	P	B	L	מתמודד בהצלחה עם בעיות	
5		T	P	B	L	מתעדכן באופן תמידי ומיישם מידע חדש הקשור לתפקידו (מידע פנימי וחיצוני)	
6		T	P	B	L	מפתח כלים/שיטות לשיפור העבודה	
7		T	P	B	L	יכולת למידה עצמאית	
8		T	S	B	L	יכולת לפתרונות מקוריים כאשר נתקל בבעיות	
9		T	S	B	L	מפגין יצירתיות בעבודתו	
		<b>הערכה מסכמת</b>					
10		T	P	B	L	מהי הערכתך המסכמת לגבי רמת המקצועיות של המוערך?	
		<u>ב. ביצוע</u>					
		<u>4</u> C T	<u>3</u> P,C,I S	<u>2</u> R, B	<u>1</u> F,C, P,L	באיזו מידה העובד -	
11		T	S	B	L	מבצע באופן עצמאי משימות המוטלות עליו	
12		T	S	B	P	מבצע מטלות בדייקנות וביסודיות	
13		T	S	B	P	קובע סדרי עדיפויות נכונים	
14		T	S	B-R	P	משלים את המשימות לפי לוחות הזמנים שנקבעו	
15		T	S	B	P	עובד ביעילות תחת לחץ	
16		T	S	B-R	P	עומד ביעדים כמותיים שנקבעו	
17		T	I	B	P	ממלא אחר הוראות בנהלים הקשורים בעבודה אדמיניסטרטיבית	
18		T	I	B	P	פועל על פי הנחיות הממונים	
19		T	S	B	P	מגיש ערכה מלאה וללא טעויות	
20		T	S	B	P	מבצע את עבודתו ללא טעויות	
		<b>הערכה מסכמת</b>					
21		T	S	B	P	מהי הערכתך המסכמת לגבי רמת הביצוע של המוערך?	
		<u>4</u> C T	<u>3</u> P,C,I S	<u>2</u> R, B	<u>1</u> F,C, P,L	<u>ג. הפעלת סוכנים</u>	

		T	S	B	P,L	באיזו מידה העובד -	
22		T	S	B	C	מארגן ומנהל קבוצת איכות של סוכניו	
23		T	C	B	C	תורם לשביעות רצון הסוכנים באחריותו	
24		T	C	B	C	נמצא באופן שוטף בקשר עם הסוכנים	
25		T	C	B	C	תורם ועוזר לסוכנים להתפתח ולשפר את עצמם	
26		T	S	B	C	מפגין יכולת בגיוס סוכנים חדשים	
27		T	C-S	B	C	גורם לסוכן להיות בקשר טוב עם הלקוח	
28		T	I	B	C	תומך בסוכנים מבלי לפגוע בנהלי החברה	
					C	<b>הערכה מסכמת</b>	
29		T	S	B	C	מהי הערכתך המסכמת לגבי רמת הפעלת הסוכנים של המוערך?	
		<u>4</u> C T	<u>3</u> P,C,I S	<u>2</u> R, B	<u>1</u> F,C, P,L	<b>ד. תקשורת ויחסי אנוש</b>	
						<b>באיזו מידה העובד -</b>	
30		T	I	B	L	תורם לאווירה חיובית בעבודה	
31		T	S	B	L	מגלה פתיחות לקבלת ביקורת	
32		T	I	B	L	מדווח באופן מלא ואמין	
33		T	S	B	P-L	משתף פעולה, תורם ומקדם עבודת צוות	
34		T	I	B	L	אדיב ביחסו לעמיתים	
35		T	I	B	L	אדיב ביחס לאיש הקשר בחברה	
36		T	S	B	L	בעת עימותים מרגיע ותורם לאווירה נוחה	
37		T	I	B	L	אדיב ביחסו למנהלים	
						<b>הערכה מסכמת</b>	
38		T	I	B	L	מהי הערכתך המסכמת לגבי רמת התקשורת ויחסי האנוש של המוערך?	
		<u>4</u> C T	<u>3</u> P,C,I S	<u>2</u> R, B	<u>1</u> F,C, P,L	<b>ה. שירות לסוכן כלקוח</b>	
						<b>באיזו מידה העובד -</b>	
39		T	C	B	C	עושה מאמץ לסייע לסוכן לפתור בעיות מול הלקוח הסופי	
40		T	I	B	C	מגלה אכפתיות לרמת השרות הניתנת ללקוח הסופי	
41		T	C	B	C	זמין לסוכנים	
42		T	C	B	C	פותר בעיות של סוכנים ביעילות	
43		T	C	B	C	מטפל ביעילות בתלונות של סוכנים	
44		T	C	B	C	מציע לסוכן פתרונות הולמים המותאמים לצרכי הלקוח	
45		T	I	B	C	גורם לסוכן להאמין ולבטוח בו (ללכת אחריו...)	
46		T	I	B	C	תרבותי ונותן כבוד לסוכנים	
						<b>הערכה מסכמת</b>	
47		T	C	B	C	מהי הערכתך המסכמת לגבי רמת השירות שמספק המוערך לסוכנים באחריותו?	

		<b>4</b> <b>C</b> <b>T</b>	<b>3</b> <b>P,C,I</b> <b>S</b>	<b>2</b> <b>R,</b> <b>B</b>	<b>1</b> <b>F,C,</b> <b>P,L</b>	<b>ו. יכולת במכירות וקידום עסקים</b> <b>באיזו מידה העובד -</b>	
		T	S	B	P	דוחף סוכנים להגדלת מכירות על ידי תמריצים	48
		T	S	B	P	גורם לסוכן להציע תוכניות חדשות ללקוחות קיימים	49
		T	S	B	P	מפתח פרויקטים ייחודיים לסוכנים	50
		T	S	B	P	מבצע בהצלחה פרויקטים ייחודיים	51
		T	S	B	P	בונה מאגר לקוחות	52
		T	C	B	P	מאתר צרכי לקוחות	53
		T	S	B	P	משווק בהצלחה את תמהיל המוצרים של החברה	54
		T	S	B	P	פועל לשימור לקוחות קיימים	55
		T	S	B	L-P	יצירתי במבצעים וקידומי מכירות	56
		T	S	B	L-P	תורם מיוזמתו לקידום העסקים בחברה	57
		T	S	B-R	P	מקפיד על עמידה ביעדים	58
		T	S	B	P	מקבל החלטות מבוססות ידע	59
		T	S	B	C	מתגבר על התנגדויות של סוכנים ולקוחות	60
		T	S	B	P	בודק מגוון חלופות ומעריך את השלכותיהן הצפויות לצורך קבלת החלטות	61
						<b>הערכה מסכמת</b>	
		T	S	B	L-P	מהי הערכתך המסכמת כלפי יכולת במכירות של המוערך?	62
		<b>4</b> <b>C</b> <b>T</b>	<b>3</b> <b>P,C,I</b> <b>S</b>	<b>2</b> <b>R,</b> <b>B</b>	<b>1</b> <b>F,C,</b> <b>P,L</b>	<b>ז. מחוייבות ומסירות</b> <b>באיזו מידה העובד -</b>	
		C-T	I	B	P	נמנע מבזבז זמן במסגרת העבודה (טלפונים, ארוחות, קריאת עיתון וכו'...)	63
		C-T	I	B	P	נוכחות תקינה לפי הנהלים	64
		C	I	B	L	אינן נעדר מהעבודה מסיבות בלתי מוצדקות	65
		C	S	B	L	השתתפות בפעילות כללית של החברה	66
		C	S-I	B	L	עוזר ומסייע לעובדים אחרים מרצונו	67
		C	S	B	L	הכנת פרויקטים מיוחדים לחברה על חשבון זמנו האישי ( כמו: אירועים, סמינרים)	68
		C	S	B	L	נלחם להשגת היעדים מעבר למצופה	69
		C	S	B	L	לא מוותר גם כאשר נכשל או נתקל בקשיים	70
		C-T	S	B	L	מוכן לבצע מטלות שאינן אהובות עליו	71
		C-T	S	B	L	בעת הצורך, מקדיש מזמנו גם מעבר לשעות העבודה המקובלות	72
		C-T	I	B	L	מתאם היעדרויות וחופשות מראש תוך התחשבות בצרכי העבודה	73
		C	I	B	L	שומר על תדמית חיובית של החברה	74
		C	S	B	L	גאה בחברה	75
		C	I	B	L	ערכיו וערכי החברה דומים	76
		C	I	B	L	<b>הערכה מסכמת:</b> מהי הערכתך המסכמת כלפי ההיבטים שאינם מהגדרת התפקיד של המוערך?	77