

ანგეტის №

(იმსება გიზიტის დასრულების შემდეგ)



05 ფორმაცია მხოლოდ ოფიციალური

პროექტი	პრეზენტი	დასახლება
---------	----------	-----------

რაოდენობა		
1	გამოტოვებული კითხვა	
2	არასწორად შევსებული კითხვა	
4	არასწორად შევსებული ბლოკი	
5	შეუვსებელი ბლოკი	

შემფასებელი:	
შემფასების თარიღი:	

ზოგადი 05 ფორმაცია

გადმოიტავთ სამარშრუტო გარატიზან		
	პრეზ.	დასახლება
კორპუსი		
სტრუქტურული ერთეული		
დამკვირვებელი		
სცენარის ნომერი		

გიზიტის დატალება		
ვიზიტის თარიღი		
ვიზიტის დღე		
იდექტო თუ არა რიგში?	1 დიაბ	2 არა
მოგიხდათ თუ არა ლოდინი თანამშრომლის მითითებით (თანამშრომელი არ ემსახურებოდა ვინმექს, მაგრამ გთხოვათ, რომ მოგეცადათ გარეთ)?	1 დიაბ	2 არა
იყო თუ არა ოთახის ქარი დია თქვენი მისვლისას (სამუშაო საათისაში)?	1 დიაბ	2 არა
ოთახში ყველა სამუშაო მაგიდა იყო დაკავებული?	1 დიაბ	2 არა
თუ მოგიხდათ ლოდინი მიუთითეთ დრო (თუ არ მოგიხდათ ლოდინი ჩამორი 0)	მიუთითეთ წელი	-----
რამდენი ადამიანი იდგა თქვენს წინ რიგში (თუ რიგში არავინ არ იდგა რაოდენობაში მიუთითით 0)	მიუთითეთ რაოდენობა	-----
შესვლის დრო	საათი	წელი
გამოსვლის დრო	საათი	წელი
ვიზიტის ხანგრძლივობა		

თუ მოგიხდათ ლოდინი, დაწვრილებით აღმოჩეთ სიტუაცია: ლოდინის პროცესთან დაკავშირებული შეელა პოზიტიური და ნეგატიური ღიატალი: ხომ არ შეგინიშვნავი რიგში მდგომი, ან გამოსული კრაფოზილი/უკრაფოზილო სტუდენტი/ღემორორი და ა.შ

06სტრუქცია 1 = “დიახ”, 2 = “არა”, 88 = “არ მხება” 77= ”დაზუსტება ვერ მოხვრება”

A გარემო

გარემო		დიახ	არა	არ მხება	დაზუსტება ვერ მოხვრება
A1	თანამშრომელი მუშაობდა	1	2	88	77
A2	თანამშრომელი ერთობოდა კომპიუტერით (თანამშრობა, ლაპარაკობა სპაიკით არასამსახურებრივ თემაზე და ა.შ)	1	2	88	77
A3	თანამშრომელი სამსახურებრივ თემაზე ესაუბრებოდა მეორე თანამშრომელს	1	2	88	77
A4	თანამშრომელი საქმესთან დაკავშირებით ესაუბრებოდა სხვა პირს	1	2	88	77

დაწვრილებით აღმოჩეთ სიტუაცია, რას აკეთებდეთ თანამშრომლები, აღმოჩეთ ნებისმიერი გარემოსთან დაკავშირებული ღიატალი – საჭირო, საუბარი, ხმაშრი, გადაძახილები და ა.შ.

B პოლიტიკის დამყარება

პოლიტიკის დამყარება		დიახ	არა	არ მხება
B1	ოთახი შესვლიდან, რამდენ ხანი მოგამოის გურადღება (0) ან B1.2-ში შემოხაზეთ B1.2-ანი, მაშინ 13-ში შემოხაზეთ 88)			
B1.1	შესვლისთანავე მოგაქციეს ყურადღება	1	2	
B1.2	თქვენი შესვლიდან დაახლოებით 5 წუთის განმავლობაში მოგაქციეს ყურადღება	1	2	88
B1.3	დაახლოებით 5 წუთის განმავლობაში არავის მოუქცევია თქვენთვის ყურადღება, თქვენ თვითონ მიმართეთ	1	2	88
B2	სწრაფად იპოვეთ ის პიროვნება, რომელსაც ექვებდით?	1	2	88

დაწვრილებით აღმოჩენის შემთხვევაში, აღმოჩენის დრო 806 მოგამცირდება, მურადება, თვითონ გამოიჩინეთ ინიციატივა, თუ როგორც კი შესველით ოთახში, მაშინვე დაინტერესდეთ თქვენი მისამართის მიზანით და ა.შ

Z პონტაჟის შედეგი

პარამეტრები	თანამშრომელი №1	თანამშრომელი №2	თანამშრომელი №3
თანამშრომელთან კონტაქტის დამყარების შედეგი შესაბამისი კოდი გადმოიტანეთ ცხრილი №1 -დან			

ცხრილი №1 (ინფორმაცია მხოლოდ რიცხვისათვის)

პონტაჟის დამზარების შედეგი	პოდი
თანამშრომელი გაგესაუბრათ სცენარით გათვალისწინებულ საკითხზე	1
თანამშრომელმა გითხრათ, რომ არ სცალია	2
თანამშრომელმა გითხრათ, რომ შესვენება ეწყება	3
თანამშრომელმა არ აგიხსნათ, რატომ არ გაწვდით ინფორმაციას	4
თანამშრომელმა გითხრათ, რომ არ ჰქონდა თქვენთვის სასურველი ინფორმაცია და არ დაგაკვალიანათ როგორ უნდა მოქცეულიყოვთ	5

W გადამისამართება

გადაგენერირებული თანამშრომელები	
W1	გადაგამისამართათ იგივე სტრუქტურული ერთეულის სხვა თანამშრომელთან (განაგრძეთ C ბლოკიდან)
W2	გადაგამისამართათ სხვა სტრუქტურული ერთეულის თანამშრომელთან (განაგრძეთ D ბლოკიდან)
W3	არ გადავუმისამართებივარ (განაგრძეთ E ბლოკიდან)

C გადამისამართება სტრუქტურული ერთეულის შიგნით

C		დიახ	არა
c1	თანამშრომელმა მოკლედ და გაუგებრად გითხრათ, რომ ეს საკითხი მას არ ეხება, გადაგამისამართათ სხვა თანამშრომელთან და დაუყოვნებლივ შეწყვიტა კონტაქტი	1	2
c2	თანამშრომელმა ზუსტად და გასაგებად გითხრათ, რომ აღნიშნული საკითხი მას არ ეხება და გადაგამისამართათ სხვა თანამშრომელთან	1	2
c3	თანამშრომელმა თავაზიანად აგიხსნათ, რომ თქვენთვის სასურველ საკითხთან დაკავშირებით უნდა მიგემართათ მისი კოლეგისთვის (ისე რომ არ გამოუყენებია ურაზა “ეს საკითხი მე არ მეხება”)	1	2

დაწვრილებით აღმოჩენის რატომ გადაგამისამართათ თანამშრომელმა სხვა თანამშრომელთან, ზუსტად მიზითითათ თუ არა ვისთვის უძღა მიზემართათ, რამდენად ზუსტად გადაგამისამართათ და ა.შ.

D გადაგისამართება სტრუქტურული მრთვულის გარეთ

D		დიახ	არა
D1	თანამშრომელმა მოკლედ და გაუგებრად გითხრათ, რომ ეს საკითხი მას არ ეხება, გადაგამისამართათ უნივერსიტეტის სხვა სტრუქტურაში ან სხვა დაწესებულებაში და დაუყოფნებლივ შეწყვიტა კონტაქტი	1	2
D2	თანამშრომელმა <u>ზუსტად</u> და <u>გასაგებად</u> გითხრათ, რომ აღნიშნული საკითხი მას არ ეხება და გადაგამისამართათ უნივერსიტეტის სხვა სტრუქტურაში ან სხვა დაწესებულებაში	1	2
D3	თანამშრომელმა <u>თავაზიანად</u> აგიხსნათ, რომ ოქვენთვის სასურველ საკითხთან დაკავშირებით, უნდა მიგემართათ უნივერსიტეტის სხვა სტრუქტურის ან სხვა დაწესებულებისთვის (ამასთან, არ უხსენებია, რომ ეს საკითხი მას არ ეხებოდა)	1	2

დაწვრილებით აღმოჩენის რატომ გადაგამისამართათ თანამშრომელმა სხვა თანამშრომელთან, ზუსტად მიზითითათ თუ არა ვისთვის უძღა მიზემართათ, რამდენად ზუსტად გადაგამისამართათ და ა.შ.

შურალლება!

E, F და G გლობალი ინსექტი მხოლოდ იმ თანამშრომელზე, რომელიც პირითადად მოგეხსახურავ.

E პეთილგანძოვობა-თაგაზიანობა

E	პეთილგანძოვობა-თაგაზიანობა	ლიახ	არა	დაზუსტება ა გერ მოხვრება
E1	თანამშრომელი მოგმართავდათ თავაზიანად (ზედმეტი ფამილარობის გარეშე)	1	2	77
E2	თანამშრომელი მოგმართავდათ "თქვენობით" (იყენებდა ტერმინებს - „ქალბატონო“/„ბატონი“)	1	2	
E3	თანამშრომელმა გამოხატა დახმარების მზაობა (მაგ სიტყვიერად: „ სიამოვნებით აპის სიით კველაფერს”, “ახლავ გაგირკვევით” და/ან შესტებით/მიმიკით: გამომეტყველებით, ფამილიური და ა.შ.)	1	2	
E4	თანამშრომელთან ურთიერთობის დროს შეგექმნათ განცდა, თითქოს მას თქვენი თავიდან მოშორება უნდოდა	1	2	77
E5	თანამშრომელი გამოხატავდა კეთილგანწყობას	1	2	77
E6	თანამშრომელთან ურთიერთობის დროს შეგექმნათ უხერხულობის განცდა, თითქოს თქვენ არ იყავით მასთან საუბრის დირსი	1	2	77

F პომუნიკაციის უნარ-ჩვევები

F		ლიახ	არა	დაზუსტება გერ მოხვრება
F1	თანამშრომელი მოგესალმათ	1	2	
F2	თანამშრომელი შეგხვდათ კეთილგანწყობით	1	2	77
F3	თანამშრომელმა შემოგთავაზათ დაჯდომა	1	2	
F4	თანამშრომელი გესაუბრებოდათ თქვენვის გასაგები ენით	1	2	
F5	საუბრისას თანამშრომელი თქვენ გიყურებდათ	1	2	
F6	თანამშრომელი იყო ყურადღებიანი და გისმენდათ ინტერესით	1	2	77
F7	თანამშრომელი გამოხატავდა გულგრილობას თქვენს (თქვენი პრობლემის) მიმართ	1	2	77
F8	თანამშრომელი არ გაწყვეტინებდათ საუბარს, გაძლევდათ აზრის ბოლომდე დამთავრების საშუალებას	1	2	
F9	თანამშრომელი მოგმართავდათ სახელით	1	2	
F10	თანამშრომელი საუბრობდა ზომიერი ტემპით (არც ძალიან ნელა და არც ძალიან ჩქარა)	1	2	
F11	თანამშრომელი საუბრობდა ზომიერი ტემპით (არც ძალიან ხმამაღლა და არც ძალიან ხმადაბლა)	1	2	
F12	თანამშრომელი მეტყველებდა გამართულად	1	2	
F13	თანამშრომელმა გაგრძნობინათ თავისი უპირატესობა (სიტყვიერად, გამომეტყველებით, ქცევით)	1	2	77
F14	თანამშრომელი დაგემშვიდობათ	1	2	

დაწვრილებით აღმოჩენის შემთხვევაში გრიფი განცილებული იქნება, რამდენად თავისი მიზანი და კეთილგანვით შემსტურდება ის. გასამართლებული გურადღება გაამახვილება თავის მიზან კონიტიურად და ცებატიურად შეფასებულ კარამატობებზე, აღნიშვნით, რა მოგეორნათ თავისი მიზანის კუთხით. რა არ მოგეორნათ და რატომ.

G 06 ფორმაციის მიზანდება

G	06 ფორმაციის მიზანდება	დიახ	პრა
G1	თანამშრომლის პასუხები იყო აღექვატური	1	2
G2	თანამშრომელმა დაგისვათ შეკითხებები, სიტუაციაში გასარკვევად/მოთხოვნების დასაზუსტებლად	1	2
G3	თანამშრომელი საუბრობდა დამაჯერებლად (გაგიჩნდათ განცდა, რომ მის მიერ მოწოდებული ინფორმაცია იყო სანდო)	1	2
G4	თანამშრომელი დაგუხმარათ იმ პრობლემის მოგვარებაში, რომელიც უშუალოდ მას არ ეხებოდა	1	2
G5	თანამშრომელმა მოგიგარათ პრობლემა	1	2
G6	თანამშრომელმა გაგცათ ამომწურავი პასუხი თქვენ მიერ დასმულ ყველა შეკითხვაზე	1	2
G7	თანამშრომელი მოგემსახურათ ოპერატორულად (არ დაგჭირდათ დიდხანს ლოდინი)	1	2
G8	დაგრჩათ შთაბეჭდილება რომ თანამშრომელი იყო კომპეტენტური	1	2

დაწვრილებით აღმოჩენი რა საპითხოან დაპატიჟებით მიმართეთ თანამშრომელს, რამდენად რამატიულად მოგემსახურათ ის, მოგეორნდათ თუ არა 06 ფორმაცია ამომწურავად, დასაბუთებელი შემთხვევა თავის მიზან კონიტიურად/ცებატიურად შეფასებულ დეტალი და ა.შ

K

გარეჩნული მახასიათებლები (აღჭრეთ ის თანამშრომელი, რომელიც პირითადად მოებესაზრაო)

K	გარეჩნული მახასიათებლები	დიახ	არა
k1	თანამშრომლის გარეგნობა მთლიანობაში ზომიერი და მოწესრიგებული იყო	1	2
k2	თანამშრომლის გარეგნობა მთლიანობაში გამაღიზიანებული იყო	1	2
k3	თანამშრომელს ეცვა სადად	1	2
k4	კონსულტაციის პროცესში თანამშრომელი ღეჭდა საღეჭ რეზინს	1	2
k5	თანამშრომელს ჰქონდა სასიამოვნო გამომეტყველება	1	2
k6	თანამშრომელი იყო ინდიფერენტული	1	2

H ბლოკი - მრბოლიგული გარემო

H1 – მოგეწონათ თუ არა ოთახის ინტერიერი?

1 დიახ

2 არა

H	მრბოლიგული გარემო	დიახ	არა
H2	ოთახში იყო საქმარისი სივრცე (ყველა თანაშრომელს ჰქონდა თავისი ადგილი)	1	2
H3	ოთახში არ ყოფილა შემაწუხებელი სმაური (გადაძახილები)	1	2
H4	მაგიდები იყო მოწესრიგებულად	1	2
H5	ოთახში ნივთები (სკამი, მაგიდა, დაფა და ა.შ.) ისე იყო განლაგებული, რომ ხელს არ უშლიდა გადაადგილებას	1	2
H6	ოთახში იყო სისუფთავე	1	2
H7	ოთახში იყო შემოსულთათვის განკუთვნილი სკამები	1	2
H8	ოთახში იყო კარგი განათება	1	2
H9	ოთახში იყო ნორმალური ტემპერატურა (არც ცხელოდა და არც ციოდა)	1	2

დაწვრილებით აღწერეთ ოთახის ინტერიერის დეტალები, აღწერეთ რა მოგეწონათ/რა არ მოგეწონათ ინტერიერში, რატომ?
