

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΣ ΣΥΛΛΟΓΙΣΜΟΣ

Οι ερωτήσεις Διοικητικών Ικανοτήτων, αξιολογούν την ικανότητα ενός ατόμου να χειρίζεται ένα εύρος καταστάσεων αποτελεσματικά. Πιο συγκεκριμένα, κάθε ερώτηση περιγράφει μια εργασιακή κατάσταση (σενάριο), η οποία επιδέχεται κάποιο χειρισμό. Για το κάθε σενάριο, δίνονται συγκεκριμένες επιλογές/δράσεις και θα σας ζητηθεί να αξιολογήσετε τις πληροφορίες και να επιλέξετε αυτή που θεωρείτε πιο κατάλληλη από τις εναλλακτικές επιλογές (Α, Β, Γ ή Δ). Στη συνέχεια, θα πρέπει να υποδείξετε την απάντησή σας, χρωματίζοντας τον αντίστοιχο κύκλο της επιλογής σας στο φύλλο απαντήσεων.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ

Εργάζεστε σε ένα τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών που αποτελείται από 7 άτομα και έχει σημαντικό φόρτο εργασίας. Σας έχει ζητηθεί να αντικαταστήσετε προσωρινά τον Προϊστάμενο του τμήματος, καθώς απουσιάζει λόγω ασθένειας. Η αποχώρηση του Προϊσταμένου φαίνεται ότι έχει επηρεάσει την απόδοση του τμήματος, κυρίως ως προς τους στόχους και τις προτεραιότητες που τίθενται. Επίσης, έχετε διαπιστώσει ότι το ηθικό του προσωπικού μειώνεται διαρκώς και τα λάθη αυξάνονται. Προς το παρόν, η μείωση της απόδοσης δεν φαίνεται να έχει άμεση επίπτωση στην εξυπηρέτηση των πελατών. Ωστόσο, απαιτείται άμεση δράση.

Ποια από τις παρακάτω ενέργειες θεωρείτε ότι είναι η πιο κατάλληλη για το χειρισμό της κατάστασης;

- A. Καθιερώνετε εβδομαδιαίες τακτικές συναντήσεις με την ομάδα σας, για να παρακολουθείτε την πρόοδο των εργασιών και να θέτετε βραχυπρόθεσμους στόχους.
- B. Ενημερώνετε την ομάδα σας ότι υπάρχει μεγάλη απροσεξία στην εργασία, και ανακοινώνετε ένα επίσημο σύστημα καταγραφής λαθών. Τονίζετε το γεγονός, ότι τα άτομα που κάνουν επαναλαμβανόμενα λάθη, θα υποστούν συνέπειες.
- Γ. Κάνετε εισήγηση για την πρόσληψη ενός ακόμα ατόμου.
- Δ. Ζητάτε τη βοήθεια ενός έμπειρου Προϊσταμένου από άλλο τμήμα, για το πώς να χειριστείτε την κατάσταση.