

## סיווג המפקחים לפי מודל BSC

### הנחות עבודה לסימולציה

#### הכוכב הפוטנציאלי - B

**מאפייני המפקח:** סביר בביצועים עם פוטנציאל גבוה.

בשאלון הכמותי:

עומד ביעדים כמותיים אך לא למעלה מזה.

איכות התיק ברמה סבירה.

**הערכת הממונה:** מעריך את המפקח כבעל הון אנושי גבוה, מדרג אותו גבוה במקצועיות ויזומה

(4) וכן ביחסי אנוש (5). מרוצה מהפעלתו של המפקח את הסוכנים ומהשירות שהוא נותן להם (4).

מעריך כי ניתן לשפר את תהליך הביצוע (Process). ביצוע (3), קידום מכירות (3-4).

**הערכת רכז השירות:** שביעות רצון למעלה מבינונית (4).

**הערכת הסוכן:** מעריך את המפקח כבעל הון אנושי גבוה, מדרג אותו גבוה במקצועיות ויזומה (4) וביחסי אנוש (5).

מרוצה מתפקודו בקשרי לקוחות ומעניק לו 5 בהפעלת סוכנים ו- 4-5 בשירות לסוכן כלקוח. מעריך כי ניתן לשפר

את תהליך הביצוע (Process) וקידום המכירות (3-4).

כלומר: הסוכן חש כי ביצוע המפקח לא מספק בהתאם להשקעתו וליכולותיו.

#### עתודה - C

**מאפייני המפקח:** נמוך בביצועים עם פוטנציאל גבוה.

כלומר: בעל הון אנושי גבוה, ויחס טוב ללקוחות אך ביצוע נמוך.

בשאלון הכמותי:

נמוך בביצועים כמותיים.

איכות התיק ברמה בינונית.

**הערכת הממונה:** מתלבט מאחר והמפקח הינו עובד חדש. מדרג אותו נמוך ב- Process (תהליכי הביצוע וקידום

מכירות), מעריך אותו כבינוני בכל שאר ההיבטים (3), למעט בהון אנושי, תקשורת בין אישית ויחסי אנוש (4).

הממונה מוכן לתת למפקח הזדמנות, שכן הוא לוקח בחשבון כי מדובר במפקח שעדיין איננו מיומן מספיק ולכן

ביצועיו נמוכים.

**הערכת רכז השירות :** שביעות רצון למטה מבינונית (2).

**הערכת הסוכן :** מרוצה מהיחס ללקוחות (3-4), ומההון האנושי של המפקח (3-4), אבל פחות מרוצה מהביצוע (Process), ביצוע וקידום מכירות (2-3).

### **D - כוכב הביצוע**

**מאפייני המפקח :** מצטיין בביצועים אך ללא פוטנציאל.  
בשאלון הכמותי :  
עומד ביעדים כמותיים מעל הממוצע.  
איכות התיק ברמה סבירה.

**הערכת הממונה :** מעריך מאוד את המפקח בזכות הביצועים הגבוהים (אפקט ההילה). מדרג אותו גבוה בכל (4), למעט נקודה בעייתית בהון האנושי של המפקח. מדרג אותו כ- 3 ביחסי אנוש ובכללי.

**רכז השירות :** שביעות רצון למעלה מבינונית (4).

**הערכת הסוכן :** שביעות רצון גבוהה יחסית מקידום המכירות ומתהליכי הביצוע (Process) של המפקח (4). שביעות רצון נמוכה יותר מהקשר עם לקוחות (3) ונמוכה בהון אנושי וביצירתיות וחדשנות (2).

### **E - חסם**

**מאפייני המפקח :** סביר בביצועים אך ללא פוטנציאל.  
בשאלון הכמותי :  
עומד ביעדים אך לא למעלה מזה.  
איכות התיק ברמה סבירה.

**הערכת הממונה :** מדרג את המפקח בציונים נמוכים - בינוניים בכל, שכן, ביצעו סבירים בלבד ואינו בעל פוטנציאל.

ב Process – ביצוע 3, במקצועיות 2-3, בקידום מכירות, בהפעלת סוכנים ביחסי אנוש ובכללי 2.

**הערכת רכז השירות :** שביעות רצון בינונית (3).

**הערכת הסוכן :** מדרג את המפקח בציונים בינוניים בכל (3), מרוצה במידה בינונית מהביצוע מלבד ציון נמוך ביחסי האנוש (2).