

بانک سؤال مهارت شغلی | بخش 1 از 4

موقعیت‌های فرضی؛ پاسخ را با اختیار و سیاست واقعی سازمان تطبیق دهید.

سناریو ۱: درخواست مبهم برای «درست‌شدن دوره»

موقعیت: هنجرو پیام می‌دهد: «دوره‌ام خراب است؛ همین الان درستش کنید.» نام درس، دستگاه و نشانه خطا را نگفته است. مسئول پشتیبانی در همان لحظه به حساب او دسترسی ندارد.

پرسش: اولین پاسخ و قدم بعد چیست؟

پاسخ قابل قبول: نگرانی را کوتاه به رسمیت می‌شناسد، برای فهم مسئله نام درس و اینکه صفحه باز نمی‌شود یا ویدیو پخش نمی‌شود را می‌پرسد، راه ارسال تصویر خطا بدون اطلاعات حساس را می‌دهد، و تا روشن‌شدن علت وعده «حتما همین الان حل می‌شود» نمی‌دهد. اگر نیاز به دسترسی فنی بود، پس از دریافت اطلاعات از مسیر مجاز ارجاع و زمان پیگیری اعلام می‌کند.

سناریو ۲: درخواست دسترسی نفر دیگر

موقعیت: فردی که خود را همکار هنجرو معرفی می‌کند، می‌گوید هنجرو جلسه را از دست داده و می‌خواهد لینک دسترسی او را در پیام عمومی دریافت کند. هویت و مجوز این فرد تأیید نشده است.

پرسش: چه می‌کنید؟

پاسخ قابل قبول: لینک شخصی یا اطلاعات حساب را در گروه نمی‌فرستد؛ مسیر ورود و بازیابی مجاز را به خود صاحب حساب توضیح می‌دهد یا درخواست را به مسئول دسترسی ارجاع می‌دهد. اگر محتوای عمومی دوره قابل اشتراک است، فقط همان اطلاعات عمومی را می‌فرستد. زمان پاسخ بعدی را بر اساس فرایند واقعی سازمان اعلام می‌کند.

سناریو ۳: پرسش آموزشی در صف پشتیبانی فنی

موقعیت: هنجرو زیر تیکت «ویدیو باز نمی‌شود» می‌نویسد: «حالا باز می‌شود، اما چرا در مثال کسر، $\frac{3}{4} + \frac{1}{4}$ برابر یک است؟» کارمند پشتیبانی فنی مسئول پاسخ آموزشی رسمی نیست.

پرسش: چگونه پاسخ می‌دهید؟

پاسخ قابل قبول: رفع مشکل پخش را تأیید می‌کند، پرسش آموزشی را با متن دقیق هنجرو به مدرس یا مسیر آموزشی مشخص می‌فرستد، و به هنجرو می‌گوید پاسخ از چه کانالی پیگیری می‌شود. اگر دانش شخصی دارد، آن را به جای پاسخ رسمی مدرس و بدون اجازه منتشر نمی‌کند.

بانک سؤال مهارت شغلی | بخش 2 از 4

موقعیت‌های فرضی؛ پاسخ را با اختیار و سیاست واقعی سازمان تطبیق دهید.

سناریو ۴: شکایت از تأخیر، بدون داده کافی

موقعیت: مشتری می‌گوید «سه روز است منتظر پاسخ‌ام» اما شناسه درخواست را نداده است. سامانه چند درخواست با نام مشابه دارد و کارمند نباید حدس بزند کدام متعلق به اوست.

پرسش: یک پاسخ حرفه‌ای بنویسید.

پاسخ قابل قبول: بابت تجربه تأخیر بدون پذیرش علت بررسی‌نشده همدلی می‌کند، شناسه یا مسیر امن تأیید درخواست را می‌پرسد، زمان قابل تعهد بررسی را فقط طبق فرایند واقعی می‌گوید و پس از شناسایی، وضعیت را ثبت و باز می‌گرداند. اگر به نظر می‌رسد تأخیر سیستمی رخ داده، آن را برای بررسی داخلی علامت می‌زند.

سناریو ۵: دو موعد نزدیک و ظرفیت محدود

موقعیت: کارمند باید تا ظهر گزارش آماده ارسال به مدیر را کنترل کند. هم‌زمان همکار دیگری از او می‌خواهد امروز فهرست ثبت‌نام دوره هفته بعد را بازبینی کند. انجام کامل هر دو با زمان باقی‌مانده ممکن نیست. اثر تأخیر هر کار هنوز روشن نیست.

پرسش: چه ترتیبی پیشنهاد می‌کنید؟

پاسخ قابل قبول: ابتدا موعد و پیامد واقعی هر کار و امکان تقسیم یا کمک را می‌پرسد؛ سپس اولویت پیشنهادی را با مسئول مربوط هماهنگ می‌کند، زمان تحویل واقع‌بینانه برای هرکدام می‌دهد و تغییر برنامه را به فرد منتظر خبر می‌دهد. اگر گزارش ظهر الزام قطعی و فهرست ثبت‌نام قابل انجام در عصر باشد، همان را با دلیل انتخاب می‌کند.

سناریو ۶: داده دو فایل با هم نمی‌خواند

موقعیت: فهرست حضور کلاس ۴۲ نفر را نشان می‌دهد، اما گزارش تکمیل تمرین ۴۶ نفر را. جلسه گزارش‌دهی تا یک ساعت دیگر است. برخی افراد ممکن است تمرین را پس از جلسه انجام داده باشند؛ هنوز بررسی نشده است.

پرسش: چه عددی را گزارش می‌کنید و چه چیزی را بررسی می‌کنید؟

پاسخ قابل قبول: ابتدا تعریف و بازه هر گزارش را روشن می‌کند؛ حضور جلسه با تکمیل تمرین یک معیار نیست. شناسه‌های تکراری، زمان ثبت و کسانی را که فقط تکلیف را انجام داده‌اند بررسی می‌کند. اگر اختلاف تا موعد حل نشد، دو عدد را با تعریف و محدودیت روشن جدا گزارش می‌دهد و زمان تطبیق نهایی را ثبت می‌کند.

بانک سؤال مهارت شغلی | بخش 3 از 4

موقعیت‌های فرضی؛ پاسخ را با اختیار و سیاست واقعی سازمان تطبیق دهید.

سناریو ۷: درخواست تغییر آخر دوره

موقعیت: مدرس یک ساعت پیش از شروع دوره می‌خواهد فایل معرفی را عوض کند. نسخه تازه هنوز نام‌گذاری روشن ندارد و شاید لینک‌های داخل آن قدیمی باشد. کارمند عملیات مسئول انتشار فایل است، اما اجازه تغییر علمی محتوای درس را ندارد.

پرسش: قبل از جایگزینی چه می‌کنید؟

پاسخ قابل قبول: نسخه تازه و علت تغییر را از مدرس می‌گیرد، لینک‌ها و خوانایی فایل را در حد مسئولیت انتشار کنترل می‌کند، نسخه قبلی را قابل بازبینی نگه می‌دارد و زمان انتشار را با مدرس هماهنگ می‌کند. اگر کنترل لازم تا شروع دوره کامل نمی‌شود، خطر را روشن می‌گوید و گزینه امن تأخیر محدود یا نگه‌داشتن نسخه فعلی را با مسئول مجاز مطرح می‌کند.

سناریو ۸: وظیفه‌ای بدون صاحب مشخص

موقعیت: پس از جلسه تیم، همه می‌دانند که راهنمای شروع دوره باید برای هنجریان جدید ارسال شود. در یادداشت جلسه نام مسئول و موعد نیامده است. کارمند متوجه می‌شود هنوز کسی اقدام نکرده.

پرسش: قدم بعدی چیست؟

پاسخ قابل قبول: در کانال کاری مناسب با اشاره به تصمیم جلسه، صاحب کار و موعد مشخص را درخواست یا بر اساس اختیار خود پیشنهاد می‌کند؛ اگر می‌تواند پیش‌نویس راهنما را آماده کند، این را روشن می‌گوید، اما ارسال نهایی را بدون تأیید نقش مسئول فرض نمی‌کند. پس از توافق، وظیفه، مسئول و زمان پیگیری را ثبت می‌کند.

سناریو ۹: بازخورد مبهم به همکار

موقعیت: همکاران راهنمایی برای پاسخ به سؤال‌های متداول دوره نوشته است. متن محترمانه است، اما در دو جا زمان پاسخ را «فوری» وعده می‌دهد، در حالی که تیم چنین تعهدی اعلام نکرده. همکار برای اصلاح فقط ده دقیقه وقت دارد.

پرسش: چه بازخوردی می‌دهید؟

پاسخ قابل قبول: دو جمله مشخص را نشان می‌دهد، می‌گوید چرا وعده «فوری» ممکن است توقع نادرست بسازد، و یک جایگزین قابل اجرا پیشنهاد می‌کند: «در بازه اعلام‌شده پشتیبانی پاسخ می‌دهیم» یا ارجاع به زمان واقعی سیاست شرکت. سپس از همکار می‌خواهد نسخه اصلاح‌شده را پیش از انتشار یک بار کنترل کند.

بانک سؤال مهارت شغلی | بخش 4 از 4

موقعیت‌های فرضی؛ پاسخ را با اختیار و سیاست واقعی سازمان تطبیق دهید.

سناریو ۱۰: دو همکار درباره یک پاسخ اختلاف دارند

موقعیت: در کارگاه آموزشی، دو پشتیبان به یک پیام مشتری پاسخ‌های متفاوت می‌دهند. یکی می‌خواهد فوراً راه‌حل فنی پیشنهاد کند، دیگری می‌گوید ابتدا باید نوع خطا روشن شود. متن مشتری فقط نوشته «دسترسی ندارم».

پرسش: به‌عنوان تسهیل‌گر چه می‌کنید؟

پاسخ قابل قبول: هر دو پیشنهاد را بدون برجسب‌زدن بازگو می‌کند، نشان می‌دهد صورت مسئله هنوز مبهم است، و از گروه می‌خواهد یک سؤال روشن‌کننده یا نشانه قابل بررسی بنویسد. سپس بر اساس پاسخ فرضی مشتری، مسیر فنی و مسیر مجوز را جدا می‌سجد و نتیجه را در راهنمای تیم ثبت می‌کند.

سناریو ۱۱: یادگیری دوره به کار منتقل نشده

موقعیت: تیم یک دوره کوتاه درباره ثبت علت تیکت‌ها گذرانده است. در آزمون پایان دوره، بیشتر افراد پاسخ درست داده‌اند، اما در کار هفته بعد فقط عنوان کلی «مشکل فنی» ثبت می‌شود.

پرسش: آیا دوره را موفق اعلام می‌کنید و قدم بعد چیست؟

پاسخ قابل قبول: میان نمره آزمون و رفتار کاری فرق می‌گذارد؛ چند نمونه تیکت را بدون افشای داده مشتری بررسی می‌کند، می‌پرسد فرم ثبت، زمان کار یا راهنمای دسته‌بندی مانع شده است یا نه، و یک تغییر کوچک مانند الگوی ثبت کوتاه یا یادآوری در محل کار را آزمایش می‌کند. سپس نمونه‌های تازه را با همان معیار مقایسه می‌کند.

سناریو ۱۲: دانش تازه در تیم گم می‌شود

موقعیت: یک پشتیبان با کمک مدرس، پاسخ درست یک پرسش تکراری درباره محتوای دوره را پیدا کرده است. پاسخ فقط در پیام خصوصی او مانده و همکاران دوباره همان سؤال را از صفر بررسی می‌کنند.

پرسش: چگونه از تکرار کار کم می‌کنید؟

پاسخ قابل قبول: با تأیید مدرس و حذف اطلاعات شخصی هنجرو، سؤال و پاسخ دقیق را در منبع مشترک مجاز ثبت می‌کند، به درس یا نسخه محتوایی مربوط لینک می‌دهد، و صاحب بازبینی آینده را مشخص می‌کند. اگر محتوا تغییر کند، پاسخ قبلی باید دوباره تأیید شود؛ کپی بی‌تاریخ یک پیام کافی نیست.

برگه نمره‌گذاری و گفت‌وگوی بازخورد

چهار معیار ۰ تا ۲؛ بیشینه هر سناریو ۸ امتیاز.

۱. واقعیت و ابهام

۲: داده موجود را از حدس جدا می‌کند و ابهام اثرگذار را می‌پرسد؛ ۱: یکی از این دو دیده می‌شود؛ ۰: حدس را واقعیت می‌گیرد.

۲. تصمیم و مرز اختیار

۲: قدم مجاز و متناسب را انتخاب می‌کند؛ ۱: تصمیم بخشی از مسئله را پوشش می‌دهد؛ ۰: تصمیم ناموجه یا خارج از اختیار است.

۳. دلیل و پیامد

۲: دلیل را به محدودیت و پیامد وصل می‌کند؛ ۱: دلیل کلی دارد؛ ۰: دلیلی ارائه نمی‌دهد.

۴. پیگیری

۲: مسئول، اقدام و زمان بررسی بعدی را روشن می‌کند؛ ۱: پیگیری مبهم است؛ ۰: پیگیری ندارد.

فرم کوتاه برای هر پاسخ

شماره سناریو | واقعیت .. ۲/ | تصمیم .. ۲/ | دلیل .. ۲/ | پیگیری .. ۲/ | جمع .. ۸/

بازخورد مدرس

یک تصمیم درست: | یک ابهام یا خطر: | قدم تمرین بعد:

این تمرین به‌تنهایی مبنای تصمیم‌استخدام یا ارزیابی پرسنل نیست؛ شاهد کار واقعی و بازبینی انسانی لازم است.