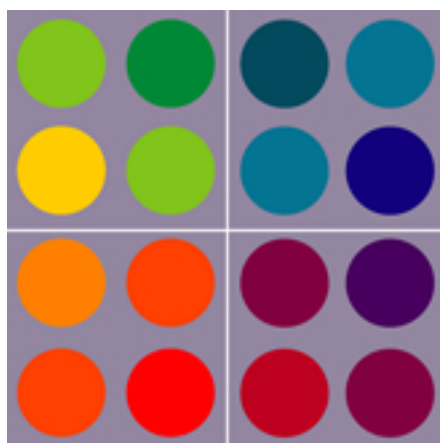


❖ 试镜——角色意见调查

Customer Service Representative  
(Sample)

打印日期: 12. 12. 2012

公司: RP



**a<sup>+</sup>**ssessment Plus Ltd

# 简介

“试镜角色意见调查”的目的是要找出：要把扮演好一个特定的工作角色，是跟本人的哪一些行为因素有关联？一般认为，人们对角色的期望与所要求的工作有关，也与所属组织的总体氛围有关，“意见调查”能从数种来源（对角色了解的专家）组合人们对角色的意见，构建反映期望的样板。

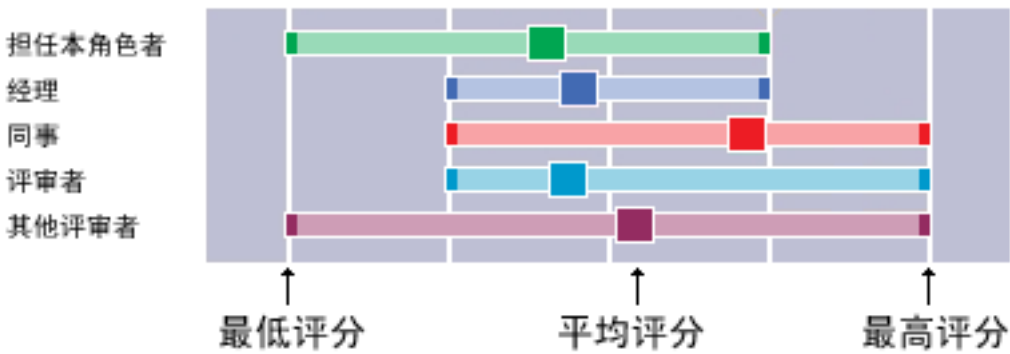
试镜采取“公比衡量”模式，把被用来描述角色的诸项行为因素和Facet5报告中的13子因素直接联贯。评审者的意见调查结果取得一致之后，调查结果的数据可用来构建试镜理想样板。各别候选人的实际Facet5剖像就可以和评审者一致同意的角色要求直接对比。候选人有哪一些方面与角色要求吻合，有哪一些方面显示差异，差异幅度有多大，这些都会在试镜报表中显示。

作“角色意见调查”的评审者，可来自不超过4组的观察角度：上司经理，同事，现在担任本角色者或其他评审者。所取得的意见可以分开，也可以合并起来成为代表性的意见。

## 本报表的结构

### 评审者所认为的理想分数

这部份列出每一位评审者所认为理想的分数。报表也显示每一个子因素的名称、主因素名称、以及每一个子因素的平均评审分数。如果要进一步构建理想样板，这一个平均分数将被设为角色要求的分数。图形也显示，每组“观察角度”的成员认为理想分数的最高、最低与平均值。如果“观察角度”里只含一位成员，图形不显示最高与最低分数。举例如下：



图形的下侧列出每一位评审的名字、所认为的理想分数以及评语。

### 角色定义样板

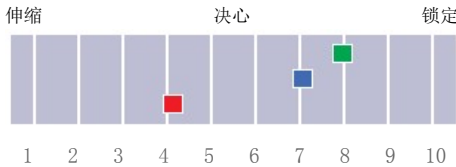
如果根据本次评审的结果构建样板，样板角色的定义将会如此页所示。把理想因素，子因素以及子因素分数，以红色、棕黄色和绿色方点标示，三种颜色分别表示理想分数与平均值（5.5）差异的程度。

# 评审者

| 评审者名称   | 观察角度     | 完成日期       |
|---------|----------|------------|
| Ling, D | 现在担任本角色者 | 27/11/2012 |
| Kam, H  | 上司经理     | 27/11/2012 |
| Ngan, G | 同事       | 27/11/2012 |
| Yong, E | 同事       | 27/11/2012 |

意志力：决心：5.85

如果得分偏低，表明处于这个工作环境里，人们必须愿意迎合他人，必须按照上头的详细指示办事。他们必须有伸缩性去适应别人的要求。



如果得分偏高，表明处于这个工作环境里，人们必须在没有详细指示下，自己想法子，自己创建工作目标也必须能独立办事。

| 评审者名称   | 观察角度     | 分数   | 评语 |
|---------|----------|------|----|
| Kam, H  | 上司经理     | 7.10 |    |
| Ling, D | 现在担任本角色者 | 8.00 |    |
| Ngan, G | 同事       | 4.30 |    |
| Yong, E | 同事       | 4.00 |    |

意志力：对抗性：4.53

在这种环境里，人们必须妥协，必须接受别人说的话，而且说话必须三思而后行，牵涉到别人的点评，更是要措辞温和。



在这种环境里，人们必须要用清晰不含糊的言语，有力地为自己辩护。为了争取有关方面的注意力，必须坚持自己的立场。这种环境是个公开辩论而不是冷静说理的场所。

| 评审者名称   | 观察角度     | 分数   | 评语 |
|---------|----------|------|----|
| Kam, H  | 上司经理     | 3.00 |    |
| Ling, D | 现在担任本角色者 | 4.40 |    |
| Ngan, G | 同事       | 3.60 |    |
| Yong, E | 同事       | 7.10 |    |

意志力：独立性：6.13

当独立性得低分时，说明环境比较像有探讨和咨询风气的研究学府。在这种环境里，团队或“虚拟团队”的成员必须不断沟通才能让大家有最新的信息。决策方式倾向于互相合作和寻求共识。

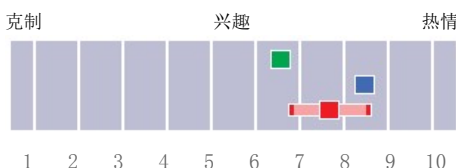


在这种环境里，人们必须为属下订立工作目标，必须有能力独立工作。各自的工作承诺必须到位。强调的是个人绩效和独立决策这两块。

| 评审者名称   | 观察角度     | 分数   | 评语 |
|---------|----------|------|----|
| Kam, H  | 上司经理     | 8.10 |    |
| Ling, D | 现在担任本角色者 | 5.90 |    |
| Ngan, G | 同事       | 6.60 |    |
| Yong, E | 同事       | 3.90 |    |

精力：活力：7.63

在这种环境里，人们必须不被新玩意儿冲昏大脑，而是专注于更好利用现有的技术。这种环境属于“幕后支援”那一类的，而不是荧光灯探照下的舞台。人们更有机会把专长发展到很高的水平去为组织效力。

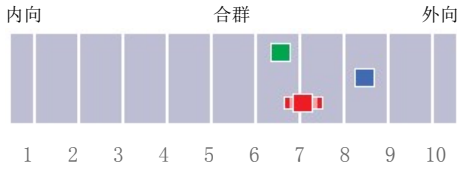


在这种环境里，强调的是能快速地接受和实施新理念，就算新理念长远上是行不通的。这种环境欢迎变革，新项目源源不断地出炉，人们不会有时间去理会工作项目中的细节。

| 评审者名称   | 观察角度     | 分数   | 评语 |
|---------|----------|------|----|
| Kam, H  | 上司经理     | 8.50 |    |
| Ling, D | 现在担任本角色者 | 6.60 |    |
| Ngan, G | 同事       | 8.60 |    |
| Yong, E | 同事       | 6.80 |    |

## 精力：社交：7.33

这是一个比较安静、反省的环境。人们能够有时间互相了解。他们因为有技术专长而被肯定。

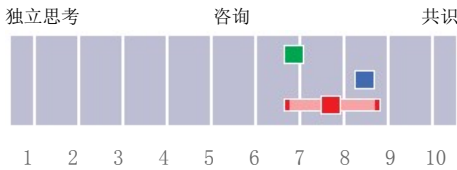


这种环境强调社交，工作上必须参加源源不断的社交场合，而建立新人际关系更是工作角色里重要的一环。新来的人必须很快地融入环境。

| 评审者名称   | 观察角度     | 分数   | 评语 |
|---------|----------|------|----|
| Kam, H  | 上司经理     | 8.50 |    |
| Ling, D | 现在担任本角色者 | 6.60 |    |
| Ngan, G | 同事       | 7.50 |    |
| Yong, E | 同事       | 6.70 |    |

## 精力：适应性：7.73

在这里，被委派任务后，人们不需要经常汇报求取指示或与同事商量，而把任务做到位。他们必须能够独自把事情从头到尾考虑详尽。这种环境最适合能够独立完成指派任务的专家。

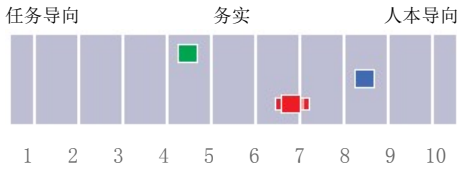


在这种环境里，问题必须是通过讨论来解决的。脑力震荡是最典型的方法。理念的交流通过讨论和辩论，进行得很快速。一般采用团队方式办事，责任是由团队全体负担的。

| 评审者名称   | 观察角度     | 分数   | 评语 |
|---------|----------|------|----|
| Kam, H  | 上司经理     | 8.50 |    |
| Ling, D | 现在担任本角色者 | 6.90 |    |
| Ngan, G | 同事       | 8.80 |    |
| Yong, E | 同事       | 6.70 |    |

## 爱心：利他主义：6.68

这是一个严峻的，务实的商业环境，讲究的是商业现实。人们必须照顾自己的利益，必须为组织力争权益。这种环境有时会是充满火药味的，竞争是非常激烈的。

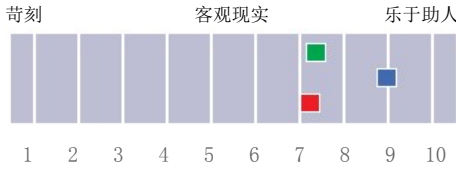


这是一个比较宽恕的环境。人们必须采取比较宽阔的事业，必须考虑决策对同事和其他利益相关者的影响。这种组织倾向于认为自己是一个好的“法人公民”，应该负起广泛的社会责任。

| 评审者名称   | 观察角度     | 分数   | 评语 |
|---------|----------|------|----|
| Kam, H  | 上司经理     | 8.50 |    |
| Ling, D | 现在担任本角色者 | 4.50 |    |
| Ngan, G | 同事       | 6.50 |    |
| Yong, E | 同事       | 7.20 |    |

爱心：支持：7.73

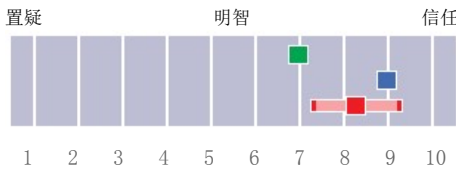
在这种环境里，每一个人必须各自作出自己的绩效，而且个人绩效必须能够准确衡量。人们各自以自己的努力获得报酬，个人的成果比起团体的成果更受重视。



这种环境认为整个团队才是公司绩效最主要的贡献者。为了使每个人都能以自己的方式作贡献，会特地安排把工作角色作调节来配合个人。在这里，人们除了必须各尽所能之外，没有太多过分的工作要求。

爱心：信任力：8.15

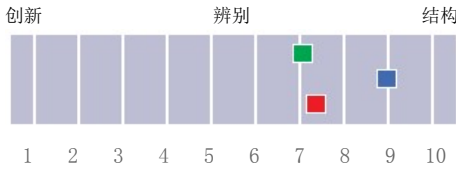
在这种环境里，人们对环境的严峻和危险又心理准备，不轻易表露想法。他们预料到，对一件事，不同的人会提供不一致的信息，他们仔细印证后，才会接受。公司的机密肯定不许泄露。



在这种环境里，工作只不过是生活的一部分，认为人们基本上素质和能力是好的，所以应该一直给他们机会。

控制：纪律性：7.73

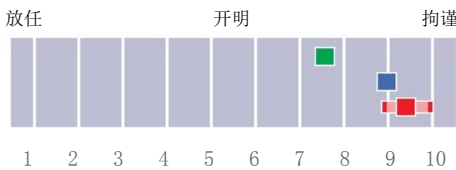
在这种环境里，工作永远都在变化中，还没来得及把一件事彻底做好，马上又要开始另一件。创新和创意都很被重视。采用不寻常的捷径去完成工作是正常而不例外的。



在这种环境里，人们必须把时间仔细安排，把事情从头到尾彻底做好。能适合这里的人要能做事精细，有逻辑，虽然要多花点时间，得把事情做得尽善尽美。

控制：责任心：8.88

这种环境比较悠闲和放松。一切泰然处之，随时都愿意接受与众不同的“怪胎”。对行为、衣着、礼节不会有硬性的规定，但会一直追求表现想法的自由。创新和自由最被重视。

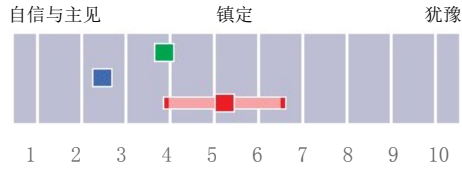


在这种环境里，为了能达到最佳的成果，写得清清楚楚的规则和程序必须遵守。人们必须了解工作的运行操作，遵守规则并且不断地找寻改进效率的方法。人们也必须严肃对待工作，对自己和别人的行动负责任。

| 评审者名称   | 观察角度     | 分数    | 评语 |
|---------|----------|-------|----|
| Kam, H  | 上司经理     | 9.00  |    |
| Ling, D | 现在担任本角色者 | 7.60  |    |
| Ngan, G | 同事       | 8.90  |    |
| Yong, E | 同事       | 10.00 |    |

## 情绪性：焦虑性：4.23

在这种环境里，关键性的工作截止日期一个紧跟一个。工作压力没有一刻不存在。变革是频繁和难测的，人们必须能够在没有别人的心理支持下，有办法应付。

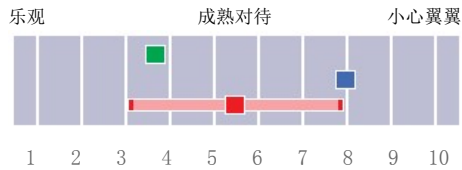


这种环境比较能预测，因为即使工作量打，但是固定不变的。人们了解组织对他们的要求，但也确信组织在他们有困难时会给予支援。变革虽然会有，但都是可以预料到的，一般上在正常工作时间内有办法应付。

| 评审者名称   | 观察角度     | 分数   | 评语 |
|---------|----------|------|----|
| Kam, H  | 上司经理     | 2.50 |    |
| Ling, D | 现在担任本角色者 | 3.90 |    |
| Ngan, G | 同事       | 3.90 |    |
| Yong, E | 同事       | 6.60 |    |

## 情绪性：恐惧性：5.68

在这种环境里，有许多新的东西不断地邀请人们去尝试，事情每每不是因为有谁做错事而出了岔子。人们必须保持乐观和客观去面对相当大的难题。



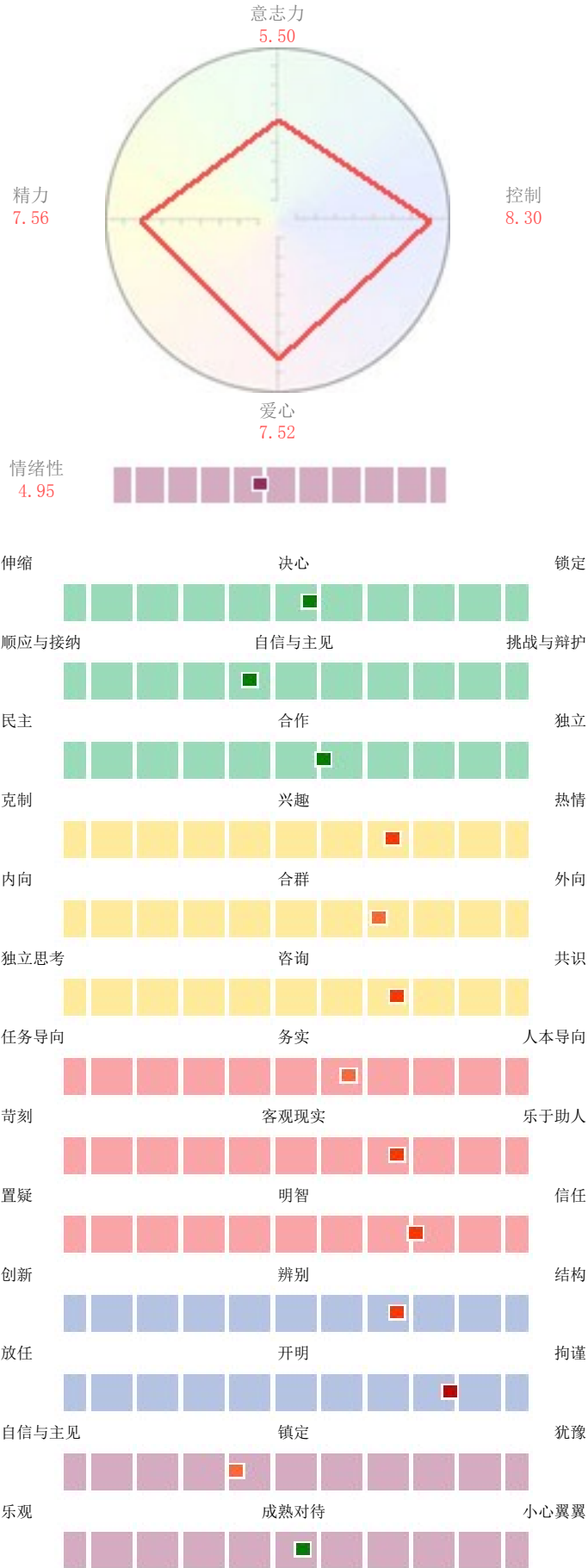
这种环境能够让人们专注于利用他们的专长。人们能够借鉴过去的经验。环境鼓励他们在承诺新的风险尝试之前小心求证，并且确保组织以及成员都对尝试带来的变革准备就绪。

| 评审者名称   | 观察角度     | 分数   | 评语 |
|---------|----------|------|----|
| Kam, H  | 上司经理     | 8.00 |    |
| Ling, D | 现在担任本角色者 | 3.70 |    |
| Ngan, G | 同事       | 3.10 |    |
| Yong, E | 同事       | 7.90 |    |

# 角色定义样板

右侧显示的是，根据本次评审结果的五大因素分数描出的“角色因素”图形。图形中，平均值为5.5。低于3.5或高于7.5的分数属于比较极端的分数。

以下我们用13个条形图把五大因素之下的13个子因素分数标示。图形中，中点值为5.5，带颜色的方点在条形图的左边，表示理想角色要求的分数低于5.5, 在右边表示理想角色要求的分数高于5.5。



## 正负差异图

意志力：决心：5.85

意志力：对抗性：4.53

意志力：独立性：6.13

精力：活力：7.63

精力：社交：7.33

精力：适应性：7.73

爱心：利他主义：6.68

爱心：支持：7.73

爱心：信任力：8.15

控制：纪律性：7.73

控制：责任心：8.88

情绪性：焦虑性：4.23

情绪性：恐惧性：5.68