Module 6 Quiz

Feedback, coaching, నేర్చుకునే team — 10 situations, ఒక్కో దానికి ఒక్క జవాబు.

ఎలా చేయాలి

1. ప్రతి situation చదివి, నీకు సరైనది అనిపించిన జవాబు చుట్టు. Notes చూడకుండా ముందు నువ్వే ప్రయత్నించు.
2. చివరి page లో జవాబులు, ఎందుకో వివరణ ఉన్నాయి. 7 లేదా అంతకంటే ఎక్కువ వస్తే pass — ఎన్నిసార్లైనా మళ్ళీ చేయొచ్చు.

01 సలీం line లో ఒక senior operator, late changeover లో label feeder check step miss చేశాడు. Lesson 6.1 ప్రకారం correction ఎలా చెప్పాలి?

(a) ముందు రెండు మంచి మాటలు, మధ్యలో correction, చివర్లో మళ్ళీ ఒక మంచి మాట

(b) ఎదురుగా, విడిగా: చూసింది (ఏ step, ఏ time), జరిగింది (పనిలో risk), ఇకపై (ఒక్క మార్పు), చివర్లో "దీనికి నీకు ఏం help అవుతుంది?"

(c) ఏమీ అనకుండా, checklist మీద ఒక note పెట్టి వదిలేయడం

(d) Line అంతా వింటుండగా: "ఇన్నేళ్ళ experience ఉండి ఇలా చేస్తావా?" — అందరికీ పాఠం అవుతుంది

02 దశాబ్దాల feedback studies ని కలిపి చూసిన ఒక పెద్ద review నుంచి leader కి ముఖ్యమైన పాఠం ఏది?

(a) గట్టిగా, అందరి ముందు చెప్పిన feedback ఎక్కువ పని చేస్తుంది

(b) Feedback ఇవ్వకపోవడమే సురక్షితం

(c) Feedback ఎప్పుడూ performance పెంచుతుంది, ఎంత ఎక్కువ ఇస్తే అంత మంచిది

(d) Average గా help చేసింది, కానీ మూడో వంతు కంటే ఎక్కువ సార్లు ఉల్టా అయింది — feedback attention ని పని నుంచి మనిషి మీదికి తిప్పినప్పుడు

03 వెంకట్ కొత్త card చూసుకుంటూ feeder లో మిగిలిన two పాత labels పట్టుకున్నాడు. మళ్ళీ అదే జరిగేలా చేసే praise ఏది?

(a) "నిన్న రాత్రి card మీద ప్రతి step tick చేశావు, ఆ two labels పట్టుకున్నావు, అందుకే batch ఏ hold లేకుండా వెళ్ళింది."

(b) కారణం చెప్పకుండా ఒక bonus announce చేయడం

(c) ఏమీ అనకపోవడం — అది అతని పనే కదా

(d) "Great job వెంకట్, నువ్వు brilliant."

04 మాధవి గారు "team కి నిన్ను approach చేయడం కష్టంగా ఉంది" అన్నారు. రవి లోపల "అసలు ఆవిడ మా floor కి నెలకి ఒకసారైనా వస్తారా?" అనిపించింది. ఇది ఏ trigger, దాన్ని పైకి అంటే ఏం జరుగుతుంది?

(a) Identity trigger — తను మంచి lead కాదనిపిస్తోంది

(b) Relationship trigger — విషయం కాదు, చెప్పిన మనిషిని చూస్తున్నాడు; పైకి అంటే switchtracking, మాట మాధవి గారి మీదికి మారిపోతుంది

(c) Truth trigger — విషయం తప్పని నిరూపిస్తే సమస్య తీరుతుంది

(d) ఇది trigger కాదు, అడగాల్సిన సరైన ప్రశ్నే

05 నచ్చని feedback విన్న వెంటనే, Feedback Receiving Script ప్రకారం రవి మొదటి మాట ఏది కావాలి?

(a) "ఎవరు చెప్పారో పేర్లు చెప్పండి."

(b) ఒక క్షణం ఆగి, లోపల trigger కి పేరు పెట్టి: "ఇది వినడానికి కొంచెం కష్టంగానే ఉంది, ఒక example చెప్పగలరా?"

(c) మౌనంగా తల ఊపి, తర్వాత మర్చిపోవడం

(d) "అది నిజం కాదు, నేను five minutes లో reply ఇస్తాను."

06 స్వాతి "మేడం, రేపు మీరే మాట్లాడండి" అంది. ఆమె రోజూ customers ని చూస్తోంది, customer ఇప్పుడు counter దగ్గర లేరు. Lesson 6.3 కి దగ్గరైనది ఏది?

(a) Bank rules మళ్ళీ వివరించి, ఏం మాట్లాడాలో script రాసివ్వడం

(b) "నువ్వే చూసుకో" అని ఏమీ అడగకుండా వదిలేయడం

(c) Branch మూసాక fifteen minutes ప్రశ్నలు: రేపు ఏం జరిగి ఉండాలి, అసలు ఏం జరిగింది, ఏం చేయొచ్చు, ఏది చేస్తావు — tip ఒక్కటే, చివర్లో

(d) "సరే, నేను చూసుకుంటాను." — two minutes పని

07 ఏ situation లో coaching ప్రశ్నల కంటే నేరుగా చెప్పడం సరైనది?

(a) Monthly one-on-one లో

(b) Customer ఆ క్షణంలోనే counter దగ్గర అరుస్తున్నప్పుడు, లేదా ఒక fraud alert వచ్చినప్పుడు — ముందు చెప్పు, తర్వాత కూర్చుని మాట్లాడు

(c) ఒక team member తన పనిలో వచ్చిన problem తో, time ఉన్నప్పుడు వస్తే

(d) ఎవరైనా తన career గురించి ఆలోచించాలనుకున్నప్పుడు

08 Near-miss తర్వాత plant head మొదటి ప్రశ్న: "ఎవరు చేశారు?" Lesson 6.4 లో సలీం ఏం చేశాడు?

(a) ఒక్క carton కూడా line దాటలేదు కాబట్టి వదిలేశాడు

(b) అందరినీ ఒక training course కి పంపాడు

(c) ఒక పేరు చెప్పి warning ఇచ్చాడు — అప్పుడే అందరూ జాగ్రత్తగా ఉంటారు

(d) Fifteen-minute debrief: ఎవరి వల్ల కాదు, ఏం, ఎందుకు; ముందు juniors; చివర్లో రెండు మార్పులు, owners తో

09 ఒక cricket match ఓడిపోయిన తర్వాత captain team తో ten minutes debrief పెట్టాలనుకుంటున్నాడు. ఏ నాలుగు ప్రశ్నలు?

(a) ఎవరు catch drop చేశారు, ఎవరిని తీసేయాలి

(b) Score ఎంత, target ఎంత, gap ఎంత, తర్వాతి match ఎప్పుడు

(c) ఏం జరగాలనుకున్నాం, అసలు ఏం జరిగింది, ఎందుకు అలా జరిగింది, వచ్చేసారి ఏం వేరేగా చేస్తాం

(d) ఎవరు బాగా ఆడారు, ఎవరు ఆడలేదు, man of the match ఎవరు, captain ఎవరు

10 రవి team కి ఒక కొత్త cloud skill కావాలి, 'నేర్పించగలను' box ఒక్క కార్తీక్ దగ్గరే ఉంది. Lesson 6.4 కి దగ్గరైన plan ఏది?

(a) ఆ పని అంతా ఇకపై కార్తీక్ ఒక్కడే చేయడం

(b) ఏ plan లేకుండా, "పనిలోనే నేర్చుకుంటారు" అని వదిలేయడం

(c) అందరినీ ఒక online course కి పంపి వదిలేయడం

(d) Teacher–learner జత: కార్తీక్ ప్రతి Friday one hour అనూష కి, అనూష ఆ వారమే నిజమైన task మీద వాడటం, తర్వాత ten minutes మాట్లాడుకోవడం

నా score _____ / 10 తేదీ _____

ANSWERS జవాబులు, ఎందుకో వివరణ

01 · b మనిషి మీద పడే మాట attention ని పరువు వైపు తిప్పుతుంది, line అంతా మౌనం అవుతుంది. 'ఆ step జరగలేదు' అనేది fact, మనిషి మారేది fact తోనే. Correction ఎదురుగా, విడిగా — ఇది మన మాట, మామూలు మర్యాద.

02 · d Feedback ఇచ్చాను అనేది నీ వైపు లెక్క, అది help చేసిందా అనేది వాళ్ళ పనిలోనే కనిపించాలి. (పాత lab, field experiments, అన్ని రకాల feedback మీద.)

03 · a Praise కీ అవే అడుగులు. బాగా చేశావు అనేది మంచి మాట మాత్రమే, ఏది బాగా చేశావో చెప్తేనే అది మళ్ళీ జరుగుతుంది. మనిషి మీద పడే పొగడ్త తక్కువ help చేస్తుంది.

04 · b ఏం చెప్పారు, ఎవరు చెప్పారు — రెండిటినీ విడదీయాలి. లేకపోతే table మీద రెండు విషయాలు, రెండిట్లో ఏదీ తేలదు.

05 · b ఒప్పుకునే ముందు అర్థం చేసుకో — 'ఇది తప్పు' నుంచి 'ఇంకొంచెం చెప్పండి' కి. Example అడిగాకే 'type చేస్తూ జవాబు' అనే pattern బయటపడింది. తర్వాత thanks, ఏం try చేస్తాడో, ఎప్పటిలోగా.

06 · c ప్రశ్నలతోనే అసలు problem బయటపడింది — charges కంటే, ముందు ఒక్క call కూడా రాలేదన్న బాధ. EMI date option స్వాతే అడిగింది; లక్ష్మి గారు information ఇచ్చారు, జవాబు కాదు. Plan మొత్తం స్వాతిదే.

07 · b Emergency లో జవాబు చెప్పు, మిగతా రోజుల్లో ప్రశ్న అడుగు. Coaching అన్నిటికీ కాదు.

08 · d Blame కి భయపడితే మనుషులు తప్పుల్ని దాచేస్తారు. Blame లేదంటే బాధ్యత లేదని కాదు — ముందు system ని సరిచేస్తాం. Near-miss అదృష్టం ఇచ్చిన ఒక free lesson.

09 · c US Army after-action review లోని నాలుగు ప్రశ్నలు, మన తెలుగులో. ఇది ఒక trial కాదు, team తనని తాను చూసుకునే అద్దం.

10 · d Seventy-twenty-ten ఒక rough idea, research finding కాదు. Course ఒక skill ని పరిచయం చేస్తుంది, పనిలో వాడి, ఆగి మాట్లాడుకున్నప్పుడే అది నిలుస్తుంది.

తప్పు వచ్చిన ప్రశ్నల lesson ఇంకోసారి చూడు — marks కోసం కాదు, ఆ situation వచ్చినప్పుడు గుర్తుండటం కోసం.