

پودمان شایستگی‌های فردی، رفتاری و نگرشی

کلیدواژه‌ها: شایستگی‌های فردی، پودمان، مهارت نرم، محیط کار

یکی از موضوعاتی که اخیراً و به‌خصوص در گروه بحث یونیوک به آن پرداخته شده مقوله مهارت نرم و چگونگی ورود آن به بخشی از برنامه‌های حرفه‌ای است به‌گونه‌ای که حرفه‌مدار نباشد. یکی از مؤثرترین برنامه‌های حرفه‌ای، چارچوب توسعه شایستگی از برنامه توسعه شایستگی (سی‌دی‌پی) است. هر برنامه شایستگی شامل فهرست انتخابی از موضوعات است که کارکنان شرکت‌های صنعتی یا حرفه‌ای و هنرآموزان براساس آن ارزیابی می‌شوند و از آنها انتظار می‌رود که انجام تکالیف و تمرینات خود را در درون هر یک از رشته‌های فنی به‌کار گیرند. در این برنامه نیاز کار براساس موضوعات ارزش‌یابی تعریف و این‌گونه طبقه‌بندی می‌شود:

شایستگی‌های اصلی

شایستگی‌های پشتیبانی

شایستگی‌های عمومی

شایستگی‌های فردی، رفتاری و نگرشی

هر کدام از این شایستگی‌ها به موضوعات عمومی‌تر تقسیم و به اجزای کلیدی و کارهای کلیدی واقعی که کارکنان / مهارت‌آموزان باید آن را بدانند تقسیم می‌شوند.

در برنامه توسعه شایستگی آموزش خارج از محیط کار براساس برنامه درسی (آموزش مبتنی بر کلاس‌های آموزشی / آموزش استادکار) آموزش حین خدمت براساس برنامه (آموزش ضمن خدمت / آموزش مبتنی بر کار) طراحی و تدوین شده است.



- (ج) تدوین دستور کار جلسه؛
- (د) زمان‌بندی و تنظیم جلسات مؤثر؛
- (ه) استفاده بهینه از زمان جلسه؛
- (و) استفاده از تکنیک‌های خلاق برای ایجاد جلسات درون فعال؛
- (ز) چگونگی برگزاری جلسات ساده.

۳. کار تیمی - کار در محیط چندگانه:

(الف) اشتراک عقیده در بین رشته‌های مختلف موجود در سازمان؛

پودمان شایستگی‌های فردی/ رفتاری/ نگرشی که ارائه می‌شود از پودمان‌های مهم و مبتنی بر معیار دانش است که برای آموزش عالی تدوین شده است اما بخشی از آن هم برای مؤسسات آموزش فنی و حرفه‌ای و مهارت‌آموزی و مهارت‌آموزان مناسب است. در این پودمان شایستگی‌ها برای هنرآموزان به این ترتیب در نظر گرفته شده است:

۱. کار گروهی - مشارکت در کار گروهی به منظور

عملکرد مؤثر:

(الف) عناصر رفتار تیم مؤثر؛



- (ب) مشارکت در عملکرد گروه‌های بین رشته‌ای؛
- (ج) برنامه‌ریزی، زمان‌بندی و مدیریت تیم‌های چند رشته‌ای؛
- (د) نوشتن گزارش جزئیات طرح‌ها و برنامه‌ها؛
- (ه) تنظیم اهداف راهبردی بلند مدت برای یک گروه چند رشته‌ای؛
- (و) نوشتن گزارش جزئیات راهبردهای بلند مدت.

۴. ارتباطات - گوش دادن به دیگران:

(الف) تفاوت بین گوش دادن و شنیدن؛

- (ب) اهداف تعیین شده برای تیم؛
- (ج) نقش و مسئولیت‌های رهبر گروه و اعضای دیگر گروه؛
- (د) مشارکت‌های افراد برای رسیدن اهداف مشترک گروه؛
- (ه) چگونگی کمک به اعضای تیم؛
- (و) چگونگی تسهیل حل تعارض در تیم.

۲. کار گروهی - شرکت در جلسات گروهی:

(الف) جلسات مؤثر گروهی؛

(ب) دلایل برای داشتن جلسات؛

- (ب) عناصر اصلی ایراد سخنرانی موفقیت آمیز؛
- (ج) روش‌های مؤثر ایراد سخنرانی؛
- (د) چگونگی دستیابی به اهداف پیش تعیین شده ایراد سخنرانی؛
- (ه) ارزیابی و بهبود ایراد سخنرانی.

۷. ارتباطات - استفاده مؤثر از نوشته‌ها و ارتباطات نوشتاری:

- (الف) شناسایی اقسام مختلف نوشتاری؛
- (ب) ویژگی‌های اساسی ارتباطات نوشتاری؛

- (ب) فرایند گوش دادن فعال؛
- (ج) ویژگی‌های اساسی گوش دادن فعال؛
- (د) مزایای گوش دادن فعال؛
- (ه) زبان بدن و مسائل فرهنگی در فرایند گوش دادن فعال و اهمیت آن در ارتباطات؛
- (و) چگونگی هدایت دیگران در گوش دادن فعال.

۵. ارتباطات - استفاده مؤثر از ارتباطات کلامی:

- (الف) ویژگی‌های اساسی ارتباط مؤثر کلامی؛
- (ب) حمایت از ارتباط کلامی مؤثر؛



- (ج) نمونه کارهای هر یک از موافقت‌نامه‌ها، نامه‌ها، نامه‌ها، گزارش‌ها، فرم‌های تکمیل شده؛
- (د) چگونگی برنامه‌ریزی مؤثر و نوشتن موافقت‌نامه‌ها، نامه‌ها و گزارش‌ها؛
- (ه) چگونگی خواندن نشانه‌ها و ویرایش ارتباطات نوشتاری دیگر؛
- (و) چگونگی هدایت دیگران در استفاده مؤثر از ارتباطات نوشتاری.

- (ج) چگونگی کارکرد ارتباط کلامی مؤثر؛
- (د) چگونگی سازگاری ارتباط کلامی متناسب با مخاطبان مختلف / شرایط متفاوت؛
- (ه) چگونگی برقراری ارتباط مؤثر در شرایط تحت فشار؛
- (و) چگونگی تشخیص و حل و فصل ارتباط ناموفق کلامی؛
- (ز) چگونگی هدایت و راهنمایی دیگران در ارتباط کلامی.

۶. ارتباطات - ایراد سخنرانی مؤثر:

- (الف) شناسایی اقسام مختلف ایراد سخنرانی؛

۸. ارتباطات - استفاده از ارتباطات الکترونیکی؛ پیام‌نگار مصوبه فرهنگستان، نمابر، پیام متنی، رادیو، تلفن و غیر آنها:

- الف) شناسایی انواع مختلف سیستم‌های ارتباطی الکترونیکی؛
- ب) انتخاب مناسب‌ترین روش ارتباطات الکترونیکی؛
- ج) برطرف کردن مشکلات ارتباطات الکترونیکی؛
- د) چگونگی هدایت دیگران در انتخاب مؤثر در استفاده از دستگاه‌های الکترونیکی؛
- ه) چگونگی ارزیابی اثربخشی کاربرد ارتباطات الکترونیکی.

۹. مدیریت بر خود و دیگران - مدیریت زمان:

- الف) دلایل مدیریت مناسب زمان؛
- ب) توصیف فرایند و مزایای اولویت‌بندی؛
- ج) چگونگی مشارکت در نشست‌ها و تنظیم اهداف جلسات؛
- د) تفاوت بین وظایف مهم و وظایف فوری؛
- ه) چگونگی تنظیم ضرب‌الاجل؛
- و) چگونگی واکنش به تغییرات در برنامه‌ریزی با زمان‌های دوباره برنامه‌ریزی شده؛
- ز) چگونگی استفاده از نمودار میله‌ای و مهلت ضرب‌الاجل برای تنظیم، هدایت و نظارت بر تیم / عملکرد فرد؛
- ح) ارزیابی و اتخاذ بهبود روش‌های مدیریت زمان؛
- ط) ارزیابی سند و طرح‌های پیشنهادی برای تغییرات؛
- ی) رفع مشکلات مدیریت زمان؛
- ک) چگونگی هدایت و راهنمایی اعضای دیگر گروه در مدیریت زمان.

۱۰. مدیریت خود و دیگران - توسعه و ارزیابی

فردی:

- الف) شناسایی ابزارهای توسعه فردی؛
- ب) شناسایی منابع توسعه و یادگیری قابل دسترس در سازمان؛
- ج) توصیف نیازهای توسعه فردی برای پیشرفت حرفه‌ای؛
- د) چگونگی ربط دادن نیازهای توسعه فردی به نردبان شغلی؛
- ه) تدوین برنامه توسعه فردی (پی‌دی‌پی) براساس استانداردهای شرکت؛
- و) مشارکت در برنامه توسعه فردی (پی‌دی‌پی)؛
- ز) شناسایی حوزه‌های مورد نیاز برای بهبود و جست‌وجوی راهنمایی؛
- ح) شناسایی و اولویت‌بندی نیازهای توسعه خود؛
- ط) چگونگی شناسایی شکاف‌های مهارتی توسعه مهارت با بازآموزی؛
- ی) چگونگی ایجاد استانداردهای شرکت برای توسعه فردی؛
- ک) چگونگی ارزیابی و بهبود سیستم‌های موجود توسعه فردی؛
- ل) چگونگی تولید اسناد سنجش اثربخشی توسعه و بهبود.

۱۱. مدیریت بر خود و دیگران - هدایت و توسعه دیگران:

- الف) منابع توسعه؛
- ب) انواع فرصت‌های توسعه؛
- ج) اصول سیاست‌های پیشرفت؛
- د) چگونگی مشارکت در برنامه‌ریزی گروهی، رشد و توسعه فردی؛
- ه) عناصر هدایت مؤثر؛
- و) برنامه‌های توسعه حرفه‌ای؛
- ز) ثبت سیستم فعالیت‌های مربیگری؛
- ح) تهیه مدارک برنامه‌های تکمیلی موفق آموزشی حین خدمت؛
- ط) چگونگی به چالش کشیدن و تعریف دوباره سیستم‌های توسعه موجود؛
- ی) شناسایی و تعیین نوآوری‌های موفق در زمینه سیستم‌های توسعه موجود.

۱۲. مدیریت خود و دیگران - مدیریت عملکرد:

- الف) تعریف شاخص‌های کلیدی عملکرد، اهداف و دستاوردها؛
- ب) تعریف معیارهای عملکرد؛
- ج) تعریف مدیریت عملکرد؛
- د) ارزیابی و تأیید عملکرد؛
- ه) جلسات بازخورد عملکرد.

۱۳. مدیریت خود و دیگران - نمایندگی و توانمندسازی کارکنان:

- الف) سطوح اقتدار، در یک سازمان؛
- ب) تفاوت بین نمایندگی و توانمندسازی؛
- ج) فرایندهای نمایندگی مؤثر و توانمندسازی؛
- د) پیامدهای نمایندگی و توانمندسازی؛
- ه) چگونگی آموزش دیگران برای نمایندگی دادن و اقتدار؛
- و) تهیه مدارک استانداردها و روش‌ها برای دریافت مجوز نمایندگی و توانمندسازی.

۱۴. رهبری - مدیریت طرح و پروژه‌ها:

- الف) اصول اساسی مدیریت پروژه؛
- ب) مراحل فرایند مدیریت پروژه؛
- ج) فعالیت‌های مدیریت پروژه؛
- د) طرح‌های مدیریت پروژه؛
- ه) ابزارهای برنامه‌ریزی پروژه؛
- و) هزینه، زمان و منابع پروژه؛
- ز) نتایج یادگیری از پروژه‌ها؛
- ح) مرور و بررسی اسناد پروژه و شرح درس‌های آموخته اصلی.

- ۱۵. رهبری - حل مسئله و تصمیم‌گیری:**
- الف) تکنیک‌های حل مسئله و نظریه تصمیم‌گیری؛
 - ب) روش‌های حل مسئله؛
 - ج) منابع اطلاعاتی در مورد حل مسئله؛
 - د) چگونگی کمک به روندهای دانش، جهت تشخیص شرایط یا موقعیت‌های مسئله؛
 - ه) حل مسائل غیر معمول؛
 - و) چگونگی تأثیر استرس بر تصمیم‌گیری؛
 - ز) تجزیه و تحلیل علت‌های ریشه‌ای در شرایط کار واقعی؛
 - ط) حل مسائل راهبردی و پیچیده.

- ۱۶. رهبری - نشان دادن نوآوری / خلاقیت:**
- الف) رفتارهای کاری خلاق؛
 - ب) ویژگی‌های اصلی خلاقیت؛
 - ج) فرصت‌های استفاده از خلاقیت در حوزه کار / فعالیت؛
 - د) روش‌ها / ابزارهای معمول مورد استفاده در خلاقیت؛
 - ه) چگونگی پرورش محیط خلاق و تشویق خلاقیت در دیگران؛
 - و) استفاده از تکنیک‌های خلاق در شرایط نیمه پیچیده؛
 - ز) چگونگی دعوت به محیط ایجاد شده برای تفکر.

- ۱۷. رهبری - مدیریت تغییر:**
- الف) ابزارهای اساسی و مورد استفاده و معمول در تغییر مدیریت؛
 - ب) چگونگی شناسایی حوزه‌های نیازمند به تغییر ممکن؛
 - ج) مزایا و معایب اجرای تغییر؛
 - د) چگونگی تأثیر نگرش متفاوت به تغییر (مثبت و منفی) بر سطح استرس کارکنان؛
 - ه) توصیف روش‌های مدیریت موفق استرس بر اساس تجارب واقعی تغییر؛
 - و) چگونگی هدایت و راهنمای افراد از طریق تغییر؛
 - ز) توسعه استراتژی تغییر.

توضیح: پی‌نوشت‌ها در دفتر مجله موجود است.

