

شایستگی شغلی چیست و چرا اهمیت دارد؟

داشتن شایستگی شغلی یکی از مهمترین مواردی است که میتواند شما را به شغل مورد نظرتان برساند. در این مطلب شما را با شایستگی شغلی و انواع آن آشنا می کنیم.

به گزارش سایت خبری پرسون، شایستگی شغلی یکی از گزینه های مورد انتظار در فرایند استخدام سازمان ها است که میتواند موفقیت سازمانی و موفقیت فردی را تضمین کند. در ادامه درباره این که شایستگی شغلی چیست و چطور میتواند در موفقیت کاری یا استخدام شما تاثیر گذار باشد با هم صحبت میکنیم.

شایستگی شغلی چیست؟

شایستگی شغلی میتواند ترکیبی از چند مهارت ، رفتار ، توانایی و دانش فرد باشد که در کنار هم شایستگی او را نشان می دهند.

به طور کلی شایستگی شغلی مجموعه ای از توانمندی ها و مهارت هایی است که باعث می شود فرد بتواند به شکلی موثر وظایف خود را انجام دهد.

تفاوت شایستگی شغلی و مهارت

برای این که بتوانید به خوبی مفهوم شایستگی شغلی را درک کنید ، باید تفاوت شایستگی شغلی با مهارت را بشناسید به عنوان مثال اگر شما یک برنامه نویس کامپیوتری باشید باید به یک یا چند زبان برنامه ریزی مسلط شوید که به عنوان مهارت شما شناخته می شود ولی اگر بخواهید برنامه نویس موفقی باشید باید مهارت هایی دیگر از جمله ، تحلیل گری ، تفکر منطقی و تفسیر خوبی داشته باشید.

کنار هم قرار گرفتن این مهارت ها و توانایی ها است که منجر به شایستگی شغلی شما در برنامه نویسی می شود.

در ادامه مقاله شما را با انواع شایستگی شغلی آشنا می کنیم :

شایستگی شغلی مدیریت کارکنان

توانایی مدیریت افراد جزو شایستگی های شغلی است که از سرپرست ها و مدیران انتظار می شود ولی گاهی نیاز است که کارکنان سطوح غیر مدیریت هم این شایستگی را در محدوده کوچکتر داشته باشند. شایستگی شغلی مدیریت کارکنان شامل ۴ مهارت است.

• آموزش و توسعه مهارت کارکنان : شناخت فرصت های یادگیری و برنامه ریزی برای ارتقای سطح دانش و مهارت کارکنان . پیشقدم بودن در توسعه مهارت ها و تشویق و یاری دیگران برای بهبود سطح دانش و مهارت که میتوانید به روش های زیر به آن ها برسید :

- توسعه مهارت و شایستگی کارکنان با محول کردن وظایف مرتبط با آن ها

- شناسایی فرصت های آموزشی و توسعه مهارت

• مدیریت عملکرد : نظارت مستمر بر عملکرد کارکنان در راستای حرکت برای اهداف سازمان. اگر میخواهید به سطوح مدیریتی برسید باید نشان دهید چطور میتوانید به سازمان برای رسیدن به اهداف و حفظ استانداردها کمک کنید . برای رسیدن به این شایستگی باید :

- اهداف شفاف و قابل سنجش تعیین کنید.

- برای مقابله با چالش های مدیریتی و عملکردی راهکارهایی ارائه دهید.

bull& کوچینگ و منتورینگ : مدیران مشاغل فنی مانند برنامه نویسی و فناوری اطلاعات باید حتما از شایستگی کوچینگ و منتورینگ برخوردار باشند و بتوانند کارکنان خود را راهنمایی کنند . اگر به دنبال مدیر شدن هستید باید بتوانید کارکنان را در مسیر شغلی هدایت کنید و باعث پیشرفت آن ها در انجام وظایفشان شوید. مصادیق مهم این شایستگی عبارتند از :

- گوش دادن فعال و پاسخ مناسب دادن به سوالات

- به اشتراک گذاشتن تجربیات حرفه ای خود با دیگر کارکنان

bull& توانایی تیم سازی : این شایستگی باعث می شود فرد بتواند اعضای تیمشان را برای تصمیم گیری تشویق کنند. شما باید نشان دهید که توانایی همکاری با افراد تیم و اعضای خارج از تیم را دارید و آماده دریافت بازخورد درباره مدیریت تیمی و همکاری منسجم با هم تیمی هایتان هستید. مهم ترین مهارت های این شایستگی عبارتند از :

- تشویق اعضای تیم به همکار منسجم

- واکنش مناسب به ایده ها و پیشنهادهای دیگران

شایستگی شغلی برای توسعه شایستگی های فردی

توسعه فردی یک فرایند بلند مدت است که باعث می شود مهارت های فردی به صورت مداوم ارزیابی شده و اهداف شغلی تعیین شود و قابلیت های فرد به حداکثر برسند. برای توسعه فردی در محیط کار از روشهایی مانند کاهش زمان صرف شده ، تبادل مهارت های خود با دیگران و کسب مهارت های جدید، استفاده می شود. برای داشتن شایستگی توسعه فردی باید ۳ مهارت زیر را داشته باشید.

bull& تعهد برای بهترین شدن : یکی از مهم ترین مهارت های توسعه فردی ، کمال طلبی و تلاش مستمر برای بهترین شدن است ، شما باید به دنبال روشهایی برای بهتر شدن باشید و در برابر سختی ها تحمل داشته باشید و با اراده و نوآوری شایستگی های شغلی خود را بهبود دهید. رفتارهایی که تلاش شما برای بهتر شدن را نشان میدهد عبارتند از :

- ارزیابی کار خود بر اساس داده ها

- پیگیری مستمر راههایی که باعث بهبود عملکرد می شود

bull& تفکر سازمان یافته : توانایی بای منسجم کرن افکار و روی کاغذ آوردن آن ها به شکل نقشه مفهومی مهارتی است که در مشاغل فنی و پروژه ای به شکل زیر استفاده می شود.

- استفاده از نقشه ذهنی برای نمایش دادن مسائل پیچیده

- نمایش دقیق اطلاعات پیچیده به صورت شفاف برای به اشتراک گذاشتن با دیگران

bull& پیشرفت شغلی : اگر میخواهید در کارتان به موفقیت برسید باید پیشرفت کاری را در اولویت قرار دهید. این شایستگی اراده و تعهد شما را برای ارائه عملکرد بهتر نشان میدهد که گاهی به صورت ارتقا جایگاه شغلی و گاهی به صورت واگذاری مسئولیت های سنگین تر نشان داده می شود. ۲ مورد از مصادیق مهم شایستگی پیشرفت شغلی عبارتند از :

- تلاش در جهت بهبود شایستگی ها

- یافتن راههایی برای تسهیل و تسریع پیشرفت شغلی

هر سازمان برای رسیدن به موفقیت باید مهارت های رهبری مورد نیازش در هر سطح را مشخص کند تا بتواند انتخاب دقیقتری برای رهبری هر سطح داشته باشد. شایستگی های اساسی رهبری سازمانی عبارتند از :

• مدیریت راهبردی : هر سازمان یا کسب و کاری برای موفقیت باید به درستی مدیریت شود. مدیریت راهبردی برای حفظ برتری و موفقیت سازمانی در فضای رقابتی ضروری است. بازبینی بخش های مختلف سازمان ، ارزیابی داده ها و سیستم ها برای گرفتن تصمیمات آگاهانه به عنوان مدیریت راهبردی شناخته می شود.

• برنامه ریزی آینده : موفقیت یک سازمان و موفقیت مدیر سازمان به توانایی برای برنامه ریزی موثر در آینده وابسته است. شما برای موفقیت آینده سازمانتان باید بتوانید :

دشواری های پیش را رو را پیش بینی کرده و برنامه ای انعطاف پذیر ارائه دهید
نیازها و الزامات آینده سازمانتان را پیش بینی کنید.

• انگیزه دادن و ترغیب کارکنان : یک مدیر باید بتواند در موقعیت های مختلف به کارکنانش انگیزه بدهد مثلاً با تشویق یکی از کارکنان برای ترک رفتار نامناسب تا انگیزه دادن به مدیر بخش مالی برای کنترل بهتر بودجه . برای انگیزه دادن باید انتظاراتان را به دقت بازگو کنید و برنامه ریزی قبلی و استدلال های قوی داشته باشید و به دقت به حرفهای دیگران گوش دهید و با زبان مورد پسند هر کسی با او صحبت کنید تا بهتر متوجه منظور شما شود.

• مدیریت تغییر : برخی از تغییرات از جمله تغییر بودجه یا تغییر ارائه خدمات بر عهده مدیران است ، شما باید خودتان تغییرات را بپذیرید و مهارت های لازم برای گذار از این تغییرات را با مسیر شفاف به کارکنان نشان دهید.

شایستگی شغلی برای مهارتهای ارتباطی

شایستگی مهارت های ارتباطی مانند انتقال و اشتراک اطلاعات به صورت شفاهی و کتبی در هر کسب و کاری حیاتی است. انواع مهارت های ارتباطی عبارتند از :

• مشتری مداری : برای موفقیت در هر کاری چه خدماتی باشد چه تولیدی ، مشتری مداری باید اولویت شما باشد به سوالات مشتریها باید در کمترین زمان پاسخ دهید و حداکثر اطلاعات و بهترین محصولات و خدمات را به مشتری ارائه دهید. همیشه فرایندی برای سنجش رضایت مشتری داشته باشید و مسیری برای رفع مشکلات و شکایت مشتری ارائه دهید.

• همکاری : باید بتوانید روابطی قوی و پایدار درون سازمان یا بیرون سازمان برقرار کنید. برای این مهارت باید بتوانید تمایلتان را برای شناخت ایده ها و تجربیات دیگران نشان دهید و راههای ارتباطی با دیگر سازمان ها را برای مواقع ضروری حفظ کنید.

• توانایی مدیریت مشتریان : برای مدیریت رابطه با مشتریان باید مهارت های مختلفی مانند گفتگوی فعال و برخورد مثبت با انتقاد مشتری برای بهبود ارائه خدمات را داشته باشید . افزایش وفاداری مشتری و ایجاد اعتماد در مشتری نشان دهنده مهارت شما در رفتار موفق با مشتری است.

• هوش عاطفی بالا : در مشاغل آموزشی و خدمات رفاهی ، هوش عاطفی بالا به شما کمک میکند که بهتر بتوانید نیاز های مشتریان با شناسید و کسب و کارتان را به همان جهت سوق دهید و بتوانید عواطف و رفتارشان در محیط کار را کنترل کرده و عواطف دیگران را درک کنید.

• مهارت گفتگوی فعال : مهارت گفتگوی فعال یعنی شما بتوانید متوجه منظور دیگران هنگام گفتگو بشوید و منظور خودتان را به شکلی شفاف و با سرعت مناسب برسانید. برای حفظ توجه مخاطب تماس چشمی را هنگام گفت و گو حفظ کنید.

برای موفقیت در کار باید بتوانید به صورت منطقی حقایق و داده ها را بررسی کنید و بدون احساسات بر اساس آن ها تصمیم بگیرید.

• تصمیم گیری : نیازهای کارتان را اولویت بندی کرده و با تحلیل داده ها تصمیم مناسب بگیرید.

• تقسیم وظایف : باید بتوانید کارها را به بخش های کوچکتر تقسیم کرده و بین اعضای تیم تقسیم کنید.

• شناسایی الگوها : در برخی مشاغل از جمله بازاریابی ، تحلیل کسب و کار یا مدیریت عمومی باید بتوانید الگوهای ارتباطی در محیط کسب و کار را شناسایی کنید.

• تجزیه تحلیل : گردآوری اطلاعات و تجزیه تحلیل و دسته بندی آنها با بررسی داده ها برای رسیدن به درکی عمیق تر از ابعاد مختلف یک مسئله ضروری است.

• حل مسئله : حل مشکلات ساده مانند کمبود کارکنان تا حل مشکلات فنی پیچیده در یک پروژه که نیاز به توانایی شناخت علت و معلول ها و تحلیل داده ها برای رسیدن به راه حل مناسب دارد.

شایستگی های شغلی فنی

شایستگی های فنی میتواند شامل مهارت کار با رایانه ، تفکر خلاق ، طراحی نوآورانه ، توسعه خط مشی و غیره باشد ، با گذشت زمان اهمیت این شایستگی رو به افزایش گذاشته است.

• تفکر خلاق : فکر کردن خلاقانه برای پیدا کردن راه هایی نوآورانه برای حل مسائل مختلف یا استفاده از فنونی مانند طوفن فکری برای دیدن زوایای مختلف یک مسئله .

• توانایی فنی : مهارت ها کار با ابزار و فناوری یا ارائه راهکاری جدید برای گزاری داده های مشتریان که باعث می شود فرد از پس کارهای محول شده بر بیاید.

• سواد رایانه ای : در اغلب مشاغل نیاز است با طیف وسیعی از نرم افزارهای عمومی و تخصصی کار کنید.

• مدیریت داده ها : جمع آوری ، مدیریت و گزارش داده ها برای بهبود فرایندها و ارزیابی نتایج کار و به دست آوردن تصویر بزرگتر .

• طراحی خط مشی : درک درستی از خط مشیهای پایه ای که نشان دهنده فرهنگ کاری و ارزش های سازمان هستند و این که چطور کار میکند یکی از شایستگی های مهم برای استخدام شدن است.

شایستگی های شغلی مشترک

شایستگی ها و مهارت هایی که بالاتر به آن ها اشاره کردیم صرفا ممکن است در یک یا چند شغل خاص به کار بروند ولی برخی از مهارت ها و شایستگی ها بین اغلب مشاغل مشترکند از جمله :

• تدبیر و تفکر خلاق : تفکر خلاقانه برای یافتن راه هایی خلاقانه برای از بین بردن دشواری ها و حل مشکلات و استفاده از امکانات موجود برای مواجهه با مشکلات پیش بینی نشده .

• صداقت و امانت داری : گرفتن تصمیمات صادقانه ، ارتباط صادقانه با همکاران و مشتریان ، پذیرش مسئولیت در قبال کیفیت و داشتن نظارت بر کیفیت مطلوب همیشگی.

• مقابله با استرس : هر شغلی استرس های مخصوص خودش را دارد و در صورتی که فنون مقابله با استرس را شناسید نمیتوانید در شرایط پر استرس ، کارتان را به درستی انجام دهید و با آرامش با انتقادهای روبرو شوید.

• اصول اخلاقی : مسئولیت پذیری در مقابل اشتباهات و احترام گذاشتن به قواعد اخلاقی از جمله توافق نامه محرمانگی .

• برنامه ریزی : یکی از مهارت های مهم در هر شغلی توانایی برنامه ریزی و سازمان دهی ، استفاده بهینه از منابع برای رسیدن به هدف و اولویت بندی امور در مهلت زمانی مقرر است.

bull& تیزبینی تجاری : تیزهوشی یکی از شایستگی هایی است که نشان میدهد به در کار میخورید و آیا فوت و فن کوزه گری کار را بلد هستید.