

# پویش تدوین مدل شایستگی منابع انسانی گروه صنعتی پاکشو



[www.pakshoo.com](http://www.pakshoo.com)

## پویش تدوین مدل شایستگی منابع انسانی گروه صنعتی پاکشو

همکاران گرامی  
پاکشویی های عزیز  
سلام!

یکی از جهت گیری های اساسی من و همکارانم در واحد منابع انسانی توجه به ایده های همکاران به عنوان کلیدی ترین ذینفع این واحد است. در حال حاضر نیز نسخه اولیه مدل شایستگی منابع انسانی گروه صنعتی پاکشو توسط واحد منابع انسانی تدوین شده است، لذا در این مرحله ما به دنبال آنیم که با مشارکت و دریافت نظرات همه پاکشویی ها به نسخه نهایی آن دست یابیم. از این رو، نسخه اولیه مدل شایستگی به همراه توضیحاتی در مورد مفهوم و کاربرد آن در فرآیندهای مدیریت منابع انسانی خدمت شما ارائه می شود. شایان ذکر است این شایستگی ها در سطوح کارشناسی تا معاونت، به مصادیق رفتاری مشخصی ترجمه شده است تا انتظارات از همکاران در سطوح مختلف شفاف باشد. امید است با مشارکت شما به نسخه ای جامع و مورد توافق همگان دست یابیم.

با احترام

سمیه زراعت کار

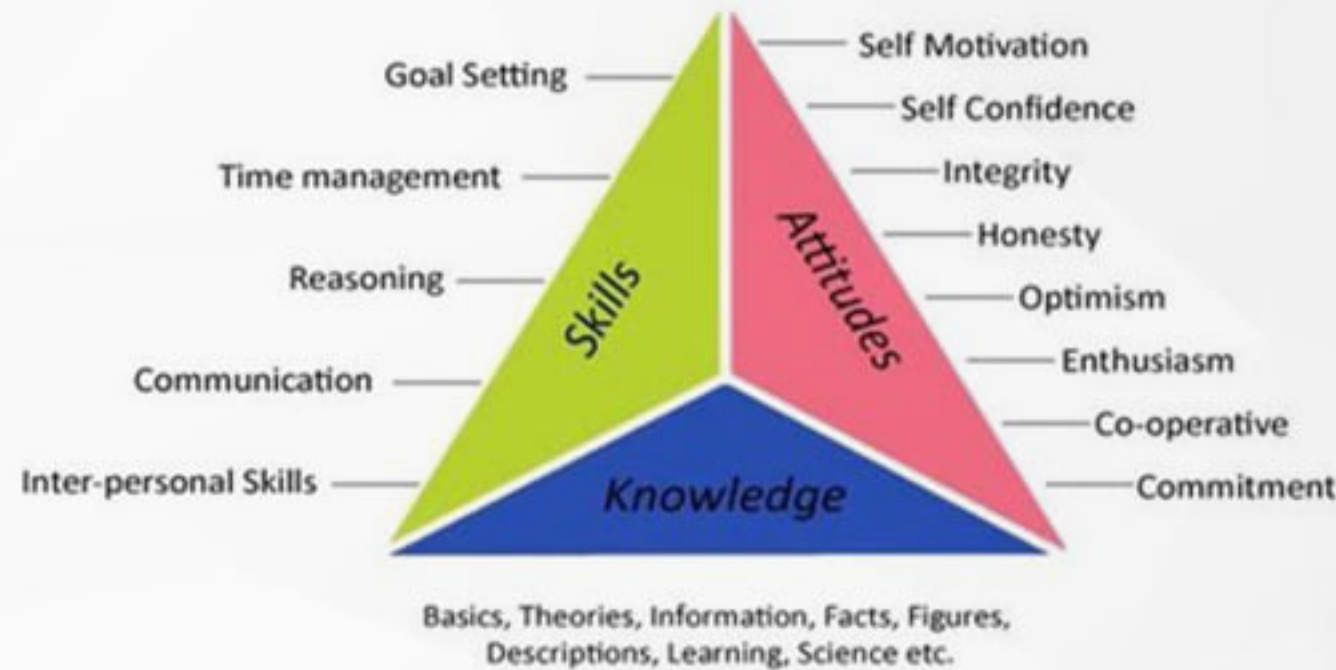
مدیر منابع انسانی



## آنچه که موجب عملکرد متمایز افراد می شود!

مفهوم شایستگی منابع انسانی با کار روان شناسی به نام دیوید مککلند در دهه 70 میلادی به خط مقدم توسعه منابع انسانی رسید. او بیان کرد که اگرچه هوش (که تا پیش از آن به عنوان مهم ترین فاکتور موفقیت دانسته می شد) عملکرد افراد را تحت تاثیر قرار می دهد اما ویژگی های فردی دیگری از جمله انگیزه، عملکرد موفق را از ناموفق متمایز می سازد و می تواند در بررسی نقش های زندگی که دربرگیرنده فعالیت های شغلی نیز می شود، مورد توجه قرار گیرد. مککلند و همکارانش اولین آزمایش های مرتبط با این روش جدید را بر روی افسران اطلاعاتی وزارت امور خارجه آمریکا انجام داده اند.

### Triangle of Success



شایستگی را با تعاریف متفاوتی می توانیم درک کنیم: "ویژگی ای که زمینه ساز عملکرد موفق افراد است"، "شایستگی دربردارنده ی دانش و مهارت و نگرش هایی است که برای ارائه ی خروجی های کلیدی مهم است"، "ویژگی اساسی یک فرد، که به عملکرد اثربخش یا برتر در شغل منجر می شود"، "ویژگی اساسی که به عملکرد موفق در ایفای نقشهای زندگی منجر می شود".

از تمامی تعاریف بالا می توان به مفهومی واضح دست یافت: "عامل دستیابی به عملکرد شغلی متمایز و برتر، مفهومی به نام شایستگی است."

برای فهم عمیق تر این مفهوم می توانیم به اجزاء سازنده آن توجه کرد؛ یک شایستگی شامل سه بخش است: دانش، مهارت و خصایص فردی (نگرش).

شایستگی ها هم چنین به دو نوع کلی رفتاری و فنی تقسیم می شوند، شایستگی های فنی معطوف به توانایی های تخصصی هر واحد و مختص نقش های خاص و مشخصی در سازمان اند درحالیکه شایستگی های رفتاری عام ترند و شامل همه افراد سازمان می شود، لذا این مدل نیز شامل شایستگی های رفتاری است.



## نقش مدل شایستگی در فرآیندهای منابع انسانی

یک مدل شایستگی شرح مدونی از شایستگی‌های لازم برای عملکرد موفق یا برجسته در یک طبقه شغلی، تیم کاری، بخش، واحد یا سازمان است. شناسایی و مدل‌سازی شایستگی‌ها می‌تواند نقطه آغاز برای برنامه‌های توسعه راهبردی در ارتباط با نیازهای سازمانی و فردی باشد. همان‌طور که ممکن است شما انتظار داشته باشید، مدل‌های شایستگی منعکس‌کننده ترجیحات، انتظارات، رفتارهای متعالی، ارزش‌ها و اهداف کسب‌وکار است.

## چرا مدل شایستگی را به مصادیق رفتاری ترجمه می کنیم؟

شایستگی‌ها را می‌توان با استفاده از شاخص‌های رفتاری، آموزش و توسعه داد و یا اندازه‌گیری کرد. شاخص‌های رفتاری شرحی از یک اقدام یا مجموعه‌ای از اقدامات است که انتظار می‌رود زمانی که یک فرد به‌طور موفقیت‌آمیزی از شایستگی برای انجام کار برخوردار است، از او مشاهده شود.

در پایان از یکایک شما همکاران گرامی خواهشمندیم با مطالعه مدل شایستگی و مصادیق رفتاری مرتبط در هر یک از سطوح سازمانی به‌ارایه نظرات ارزشمند خود بپردازید. شایان ذکر است نظرات شما محدود به شایستگی‌ها و مصادیق رفتاری سطح سازمانی خود شما (مثلاً کارشناسی) نیست و می‌توانید در مورد همه سطوح (از سطح کارشناسی تا معاونت) کاملاً آزادانه اظهار نظر فرمایید.