# 

# Załącznik nr 10

# Matryca kompetencji i zadań

| **Kompetencje** | **Zadania** | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Zadania grupowe** | **Symulacja (rozmowa z klientem /pracownikiem)** | **Koszyk zadań** | **Case’y problemowe** | **Prezentacja** | **List do przełożonego** | **Test kreatywności** |
| **Orientacja na efekty pracy** | **X** |  | **X** | **X** | **X** | **X** |  |
| Rozumienie celów realizowanych zadań |  |  | X | X | X | X |  |
| Określanie priorytetów |  |  | X |  |  | X |  |
| Planowanie zadań i określanie mierzalnych, realistycznych celów | X |  | X | X |  |  |  |
| Przewidywanie, identyfikowanie i reagowanie na pojawiające się komplikacje lub zmiany |  |  | X | X |  | X |  |
| Zdolność do osiągania założonych celów, doprowadzanie w terminie do końca podjętych działań | X |  | X |  |  |  |  |
| **Orientacja na klienta** |  | **X** | **X** | **X** |  | **X** |  |
| Nawiązywanie i budowanie długotrwałych relacji klienta z RO EFS |  | X | X | X |  |  |  |
| Rozpoznawanie i spełnianie potrzeb klientów wewnętrznych i zewnętrznych |  | X |  | X | X |  |  |
| Przestrzeganie standardów obsługi klienta |  | X |  | X | X |  |  |
| Branie odpowiedzialności za swoje działania względem własnej organizacji i podmiotów zależnych |  | X |  |  |  | X |  |
| **Orientacja w otoczeniu wewnętrznym i zewnętrznym** |  | **X** | **X** | **X** |  | **X** |  |
| Analizowanie faktów ekonomiczno- społecznych i tworzenie rekomendacji |  | X | X | X |  | X |  |
| **Orientacja na współpracę** | **X** | **X** |  |  | **X** | **X** |  |
| Tworzenie pozytywnej atmosfery pracy i współpracy | X | X |  |  |  | X |  |
| Kultura osobista i zarządzanie własnymi emocjami | X | X |  |  | X |  |  |
| Wspólne działanie | X | X |  |  |  |  |  |
| Rozwiązywanie konfliktów | X | X |  |  |  | X |  |
| **Rozwiązywanie problemów i innowacyjność** | **X** | **X** | **X** | **X** | **X** | **X** | **X** |
| Dostrzeganie i rozwiązywanie pojawiających się problemów | X | X | X | X | X | X |  |
| Kreatywność | X |  | X | X |  | X |  |
| Usprawnianie procesów organizacyjnych i procedur realizacji zadań |  |  | X | X | X | X | X |
| **Kierowanie i rozwijanie innych** | **X** | **X** | **X** | **X** |  |  |  |
| Umiejętność oceny braków innych i tworzenia programów rozwojowych, tworzenie zadań pozwalających pogłębiać wiedzę | X | X | X | X |  |  |  |
| Pomaganie innym i dzielenie się z innymi doświadczeniami i wiedzą | X | X | X | X |  |  |  |
| Motywowanie i wzbudzanie zaangażowania u innych | X | X | X |  | x |  |  |
| Kontrolowanie działań i monitorowanie efektów | X | X | X | X |  |  |  |
| **Komunikacja** | **X** | **X** |  |  | **X** | **X** |  |
| Aktywne słuchanie i umiejętność zadawania pytań | X | X |  |  | X | X |  |
| Dostarczanie informacji |  | X |  |  | X | X |  |
| Znajomość i wykorzystywanie technik prezentacyjnych |  |  |  |  | X | X |  |
| Udzielanie informacji zwrotnej |  | X |  |  |  | X |  |

Zaproponowany zakres i układ zadań Development Centre pozwala na obserwację każdej kompetencji w przynajmniej dwóch, częściej w trzech sytuacjach, z wykorzystaniem różnych narzędzi, co pozwoli na uzyskanie wysokiej rzetelności ocen