

DEFINÍCIE SCHOPNOSTÍ

Na nasledovných stranách sú – v abecednom poradí – uvedené definície schopností znakov ako aj pomôcky pre hodnotenie prejavu znaku.

Definície sú ústrednými pracovnými materiálmi metódy, ktoré záväzne určujú význam znakov. Hodnotenie každého znaku sa musí obsahovo orientovať na ne. Posudzovateľ musí na základe týchto definícií rozhodnúť, ktorá zo zistených informácií o pracovných schopnostiach má byť priradená ku ktorému znaku. Takisto musí na základe definícií rozhodnúť o stupni znaku, teda o kvalite schopností.

Keďže skúsenosť ukázala, že najmä na začiatku používania metódy je ťažké ohodnotiť stupeň znaku, tvoria súčasť pracovných materiálov pomôcky pre hodnotenie kvality schopností. Táto pomoc sa ponúka formou návrhov ku každej profilovej hodnote opisujúcich, ktorý spôsob správania vzhľadom na príslušný znak poukazuje na ktorý stupeň schopnosti. Na rozdiel od definícií však tieto pomôcky nie sú záväzné. Jedná sa viac-menej o prehľad príkladov spôsobov správania. Tento prehľad nie je úplný. A navyše, keďže môžu zohľadniť len obmedzený počet potenciálnych spôsobov správania, vo vzťahu k niektorým hodnoteniam sa nedajú využiť vôbec. Obsahovo záväzné sú ale vždy definície. Sú orientačným bodom pri hodnotení kvality schopnosti; pomôcky majú iba podpornú funkciu. Na profile schopností sa okrem stupňov 29 znakov posudzuje, či zamestnanec/klient dokáže pracovať na skupinovom alebo na oddelenom pracovisku. Aby sa aj tu zabezpečilo, že rôzni užívateľia budú tieto dve veci chápať rovnakým spôsobom, za definíciami 29 znakov schopností sú uvedené definície obidvoch druhov pracoviska.

OSOBNÉ KONTAKTY

OSOBNÉ KONTAKTY

Definícia schopnosti:

Táto schopnosť spočíva v tom, že osoba dokáže iniciovať a realizovať interakcie relevantné pre prácu s externými a internými zákazníkmi, objednávateľmi, klientmi atď.

Poznámka:

K osobným kontaktom nepatrí problémovo orientovaná interakcia so zamestnancami alebo kolegami (tímová práca).

Pomôcky pre hodnotenie kvality znaku :

- Profilová hodnota 1: nedokáže nadviazať kontakt s inými osobami a/alebo nedokáže prijať ponuku na nadviazanie kontaktu a/alebo správa sa agresívne a/alebo u osoby sa prejavujú extrémne zmeny nálad
- Profilová hodnota 2: osoba je zdržanlivá a/alebo nadväzuje len ponúkané kontakty a/alebo neudržiuje odstup a/alebo občas veľmi popudlivá
- Profilová hodnota 3: osoba je ľahko prístupná a/alebo dokáže nadviazať krátkodobé kontakty a/alebo vie si zachovať odstup a/alebo priateľské vystupovanie a/alebo osoba má spoločenské spôsoby
- Profilová hodnota 4: dokáže nadviazať intenzívnejšie, trvalejšie kontakty so zákazníkmi, klientmi atď. a/alebo dokáže ľudí upokojiť, poradiť im atď.
- Profilová hodnota 5: flexibilné správanie pri nadväzovaní kontaktov a/alebo dokáže sa intenzívne starať o klientov, pacientov atď.



Pomôcky pre hodnotenie kvality znakov sú len prehľadom príkladov aspektov, ktoré možno vziať do úvahy pri hodnotení kvality schopnosti. Uvedené kritériá nie sú ani úplné ani záväzné.