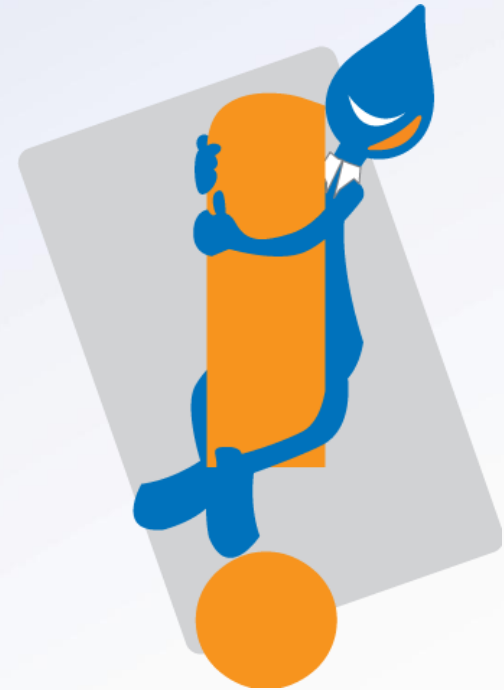


Sesiune

Dezvoltare personală - Development Center



Assessment Center *versus* Development Center



Scop:

Personalizarea și eficientizarea proceselor de dezvoltare

*Performanța este o alegere
personală*

Rezultate urmărite:

- Definirea de nevoi de dezvoltare individuale
- Motivarea și implicarea angajaților în procesul de învățare
- Susținerea procesului de dezvoltare de către managerii direcți

Ce fel de **competențe** putem evalua?

- Competențe **generale**
- Competențe **manageriale și de leadership**
- Competențe specifice de **vânzări**
- Competențe **de lucru în echipă**



Potențiali pași în derularea unui Development Center:

- Definirea competențelor și a comportamentelor cheie urmărite
- Selectarea și dezvoltarea instrumentelor
- Derularea DC
- Feedback către participanți
- Redactarea rapoartelor individuale
- Consilierea managerilor direcți

Cum se face observarea și evaluarea comportamentelor?

- Instrumente
- Observatori
- Fișe de observare
- Fișe de notare



Instrumente

- Instrumente psihometrice** (LSI, GSI, Persolog, MLQ, Pasat, EQ-I)
- Probe personalizate în funcție de competențele urmărite** (discuții de grup, grupuri de lucru, prezentări, exerciții tip debate, role-plays, facts-finding)

Cum se face observarea și evaluarea comportamentelor?

- Instrumente
- Observatori
- Fișe de observare
- Fișe de notare





Exemplul 1

Competența managerială evaluată
Delegarea sarcinilor

Metoda folosită – **Role -play**

Delegarea sarcinilor

Comportamente urmărite:

- pregătește discuția de delegare
- clarifică sarcinile de realizat ,verifică înțelegerea livrabililor
- definește rezultatele așteptate (*SMART*) și standardele de performanță
- clarifică resursele, regulile și restricțiile existente
- clarifică libertatea de decizie a delegatului
- solicită, evaluează împreună cu delegatul și aprobă un plan de acțiune
- stabilește un proces de evaluare a progresului



Exemplul 2

Competența de vânzări evaluată
Analiza nevoilor clientului

Metoda folosită – **role play**

Analiza nevoilor clientului

Comportamente urmărite:

- întrebări de circumstanță
- întrebări de descoperire a problemelor
- întrebări de descoperire a dorințelor
- întrebări de definire a problemelor
- întrebări de definire a dorințelor
- întrebări de dezvoltare a problemelor
- întrebări de dezvoltare a dorințelor



Exemplul 3

Competența de lucru în echipă evaluată
Comunicare în grup

Metoda folosită – **group-work**

Comunicare in grup

Comportamente urmărite:

- propuneri de procedură a discuției
- propuneri referitoare la termenii în discuție
- intervenții de building
- exprimarea acordului
- exprimarea dezacordului
- solicitarea de informații
- verificarea înțelegerii
- rezumarea
- implicarea celorlalți
- oferirea de informații*

- atacul personal
- iritatorii
- diluarea argumentelor
- contrapropunerile

