

PRIMER OKVIRA KOMPETENCIJA

UPRAVLJANJE UČINKOM: Motiviše na postizanje standarda i postavljene ciljeve

***Nivo 1* Osigurava pravilnu primenu upravljanja učinkom u okviru organizacije:**

- Balansira između upravljanja ljudima i zadacima duž celokupnog poslovanja
- Uzima u obzir potrebe svog i drugih odeljenja kada postavlja ciljeve
- Koristi najbolju praksu benčmarkinga da kontroliše ostvarenje učinka odeljenja

***Nivo 2* Osigurava efektivnu podršku menadžmenta svom odeljenju:**

- Efektivno balansira između upravljanja ljudima, zadacima i aktivnostima
- Ohrabruje druge da realno sagledaju perspektivu svoje karijere
- Uzima u obzir potrebe članova tima kada sa njima dogovara ciljeve

***Nivo 3* Upravlja učinkom na dnevnoj bazi konstruktivno, pošteno i brzo:**

- Otvoreno priznaje i nagrađuje dobar učinak
- Brzo i pošteno radi na rešavanju loših performansi
- Demonstrira značaj upravljanja učinkom tako što mu daje visok prioritet u dnevnim aktivnostima
- Otvoren je za i ohrabruje povratne informacije sa svih nivoa poslovanja
- Vidljivo i brzo rešava problem svakog oblika zlostavljanja

LIDERSTVO: Obezbeđuje jasno vođstvo u okviru sopstvenih poslovnih procesa konzistentno sa vizijom, misijom i vrednostima organizacije

Nivo1 Konzistentan je u očekivanjima od drugih i obezbeđuje jasno liderstvo:

- Postavlja standarde ponašanja za sve kolege kroz kompetentan pristup poslu i primenu poslovnih vrednosti organizacije
- Zrači energijom i entuzijazmom u procesu ostvarivanja ciljeva poslovanja s pristupima „mogu“ i „hoću“
- Aktivno promoviše saradnju i timski rad u okviru i između delova poslovanja

Nivo 2 Deluje otvoreno, pristupačan je za druge:

- Komunicira otvoreno i pošteno
- Osigurava pozitivan uticaj njegovog ponašanja na druge zaposlene
- Preuzima odgovornost za odluke i akcije, uključujući i teške ali neophodne

PLANIRANJE RADA

PLANIRANJE: Uspostavlja i usklađuje planove za sebe i/ili druge na osnovu poslovnih ciljeva

Nivo 1: Obezbeđuje da su poslovni planovi dostižni i njihovu usklađenost sa poslovnim ciljevima:

- Razume oblast svog rada i svoju radnu ulogu kako bi uspešno mogao da planira i projektuje aktivnosti
- Alocira odgovarajuće resurse kako bi omogućio izvršenje poslovnih planova

Nivo 2: Obezbeđuje da planovi budu u skladu sa potrebama:

- Uspostavlja ključne tačke u realizaciji sopstvenih aktivnosti
- Radi u okviru i kroz sve poslovne funkcije kako bi isplanirao i ostvario ciljeve
- Osigurava kompatibilnost planova sa širim poslovnim ciljevima

Nivo 3: Koristi odgovarajuće postupke planiranja da bi uspeo u sopstvenoj radnoj ulozi:

- Postavlja SMART ciljeve za sebe i/ili tim
- Redovno revidira napredak u ostvarenju ciljeva kako bi preusmerio aktivnosti ukoliko je i kada je neophodno
- Uzima u obzir sva „šta ako“ pitanja i koristi kontigentne planove kako bi minimizira rizike
- Planira aktivnosti na osnovu potreba onih koji su obuhvaćeni planovima
- Analizira uspešnost realizacije planova i dokumentuje naučene lekcije

FOKUS NA POSLOVANJE: Koristi razumevanje poslovanja i poslovnih procesa da unapredi rezultate**Nivo 1 Koristi znanje o datoj delatnosti da unapredi sveukupne poslovne performanse:**

- Prati eksterno okruženje u cilju minimiziranja njegovog negativnog uticaja na poslovne rezultate
- Koristi znanje o eksternom okruženju da maksimira šanse u poslovanju

Nivo 2 Upravlja konkurentskim potrebama poslovanja kako bi ostvario bolje rezultate:

- Upravlja uvođenjem novih inicijativa sa minimalnim poremećajem u ostvarenju poslovnih ciljeva
- Redovno revidira aktivnosti, događaje i projekte kako bi osigurao da oni doprinose ostvarenju poslovnih ciljeva
- Koristi strategijske alijanse i umrežavanje da poboljša proces

ostvarivanja poslovnih rezultata

Nivo 3 Osigurava da njegova uloga u kompaniji dodaje vrednost poslovanju:

- Fokusira svoj lični napor na aktivnosti koje doprinose poslovnim performansama
- Iznalazi relevantne informacije i savete iz odgovarajućih izvora
- Osigurava da odnosi sa kupcima i/ili dobavljačima dodaju vrednost poslovanju

FOKUS NA KLIJENTE: Koristi razumevanje potreba klijenata da usmerava poslovne akcije

Nivo 1 Uvodi fokus na klijente duž celog poslovanja:

- Osigurava da svi u organizaciji razumeju značaj klijenta i sad i u budućnosti
- Aktivno razmatra klijenta kada kreira ili revidira inicijative
- Predviđa buduće potrebe klijenta i ugrađuje ih u planove

Nivo 2 Aktivno upravlja odnosima sa klijentima koji imaju poslovni potencijal:

- Traži povratne informacije od klijenata kako bi unapredio usluge
- Odgovara adekvatno (ljubazno, asertivno) na upite klijenata
- Utvrđuje potrebe klijenata za informacijama u cilju efektivnije komunikacije sa istim