MNGCENTAR
Centar za razvoj ljudskih resursa i menadžment
Center for Human Resources Development and Managment

OKVIR KOMPETENCIJA MNG CENTRA

Okvir kompetencija je standard ponašanja za zaposlene u MNG Centru. Zaposleni u MNG Centru su uspešni kada primenjuju dole navedene kompetencije.

STAV

↓

KOMPETENTNOST

↓

REZULTAT

LOJALNOST I POŠTENJE

- Lojalan je svom radnom mestu i organizaciji u kojoj radi
- Pošteno i odgovorno se odnosi prema poslu i poverenim dužnostima u okviru radnog mesta
- Primenjuje najviše etičke standarde u svom radu
- Na svakom mestu- u toku i van radnog vremena štiti interese MNG Centra
- Sa dužnom pažnjom odnosi se prema poslovnim podacima i čuva poslovne tajne MNG Centra
- Komunicira otvoreno i iskreno

LIDERSTVO I TIMSKI RAD

- Obezbeđuje jasno vođstvo u okviru poverenih poslovnih procesa
- Svojim primerom- postavlja standarde ponašanja za sve kolege kroz kompetentno ponašanje i primenu poslovnih vrednosti organizacije
- Prihvata viziju i ideje organizacije i demonstrira očekivano ponašanje i vrednosti
- Razume ciljeve MNG Centra kao tima i njegovu/njenu ulogu u njihovom dostizanju
- Doprinosi timskim odlukama
- Zrači energijom i entuzijazmom („mogu“ i „hoću“)
- Aktivo promoviše saradnju i timski rad
- Osigurava pozitivan uticaj njegovog/njenog ponašanja na kolege
- Preuzima odgovornost za neophodne odluke i akcije (odluke nižeg nivoa odlučivanja)
- Zna kada da traži pomoć na komplesne teme i koga da konsultuje

KOMUNIKACIJA

- Izrađuje i modifikuje standardna poslovna pisma
- Aktivno sluša druge da bi razumeo njihove ideje i poglede
- Fokusira se na ključne tačke tokom diskusije ili sastanaka
- Komunicira relevantne informacije sa ljudima u pravo vreme
- Sposoban je da sprovede rutinske zahteve u komunikacionom procesu

PLANIRA SOPSTVENI RAD

- Razume i primenjuje osnovne principe projektnog upravljanja i koristi od njih
- Razmišlja analitički, izvlači zaključke i primenjuje ih
- Razume oblast svog rada i svoju radnu ulogu kako bi uspešno mogao da planira i sprovodi sopstvene aktivnosti
- Postavlja SMART ciljeve za sebe (u saradnji sa direktorom) i/ili za tim; vodi svoju listu tekućih obaveza
- Redovno revidira napredak u ostvarenju ciljeva kako bi preusmerio aktivnosti ukoliko je i kada je neophodno
- Uzima u obzir sva „šta ako“ pitanja kako bi minimizirao rizike

FOKUSIRANOST NA KONTINUIRANO UNAPREĐENJE POSLOVANJA

- Svojim ponašanjem pokazuje da razume koncept kontinuiranog unapređenja poslovanja i promoviše ga
- Ohrabruje rezmenu iskustava i generisanja ideja u cilju poboljšanja učinka
- Predlaže nove ideje, načine rada i rešenja tekućih problema u cilju poboljšanja poslovanja
- Testira nove ideje u saradnji sa drugima
- Brzo prevodi ideje sa potencijalnim poslovnim koristima u akcije

FOKUSIRANOST NA KLIJENTE

- Izgrađuje pozitivne radne relacije sa klijentima i stejkholderima
- Analizira buduće potrebe klijenta i ugrađuje ih u planove
- Traži povratne informacije od klijenata kako bi unapredio usluge
- Odgovara učtivo, ljubazno i asertivno na upite klijenata
- Utvrđuje potrebe klijenata za informacijama u cilju efektivnije komunikacije sa istim
- Primenjuje standarde MNG Centra o brizi za klijente i procedure u radu sa klijentima kako bi održao pozitivne radne odnose
- Pomaže u identifikaciji načina da se unapredi rad sa klijentima
- Stremi ka ispunjenju očekivanja klijenata

UNAPREĐUJE INDIVIDUALNE SPOSOBNOSTI

- Razume i primenjuje principe učenja na radnom mestu (Učenje kroz iskustvo)
- Dokumentuje naučene lekcije i radi na knowledge menadžmentu MNG Centra
- Sposoban je da uči na svojim greškama
- Obezbeđuje povratne informacije kolegama, kada je to potrebno, u cilju njihovog učenja
- U kratkim periodima vremena sposoban je da ovlada novim kompetencijama