

مدل شایستگی منابع انسانی

مرکز توسعه و منابع پرسنلی

نقش ها	شایستگی ها	نشانه های رفتاری	فعالیتها
شریک استراتژیک	<ul style="list-style-type: none"> آگاهی سازمانی حل مسأله خدمت به مشتری تحمل فشار ارتباطات شفاهی 	<ul style="list-style-type: none"> فهم محیط و فضای خدمت به عموم دانش و فهم مأموریت بنگاه دانش اصول توسعه سازمانی فهم فرهنگ سازمانی خدمت به ارباب رجوع دانش تفکر سیستمی کسب و کار فهم فرایند کسب و کار و چگونگی تغییر و بهبود کارایی و اثربخشی نوآوری و تشویق به خطر پذیری 	<ul style="list-style-type: none"> تعامل با مشتریان به نحوی که دغدغه های آنان را بروز داده و مشکلات آنان را می شنود و فضای اطمینان و اعتماد را برقرار می سازد. برقراری ارتباط بین خط مشی ها و برنامه های منابع انسانی با مأموریت سازمان و بروندادهای خدمت بکارگیری اصول توسعه سازمانی تطبيق خدمات مدیریت منابع انسانی با فرهنگ سازمانی مشتری طراحی و یا انجام خدمات منابع انسانی که کاربردهای نظام کسب و کار را شامل می شود استفاده از اصول منابع انسانی که باعث تغییر فرایندهای کسب و کار شده و کارایی و اثربخشی آنها بهبود می بخشد
رهبر	<ul style="list-style-type: none"> تصمیم گیری برنامه ریزی و ارزشیابی مدیریت تضاد مدیریت بر خویش عزت نفس ارتباطات شفاهی 	<ul style="list-style-type: none"> تفکر خلاق، استراتژیک و تحلیل گر دانش نقش های صف و ستاد دانش نظام کسب و کار و فن آوری اطلاعات 	<ul style="list-style-type: none"> مصمم بودن برای انجام کارها مدیریت منابع مانند نیروی انسانی، وجوه نقد و تجهیزات بکارگیری روشهای حل تضاد در موقعیتهای سازمانی استفاده از نظرات عموم، فن مذاکره و مهارت یکپارچه سازی نظرات برای بهبود روابط عمومی
قهرمان کارکنان	<ul style="list-style-type: none"> اعتداف پذیری مربی یادگیرنده مهارتهای میان فردی ارتباطات شفاهی 	<ul style="list-style-type: none"> توسعه روابط میان بنگاه و کارکنان فهم تغییر و ارزش قابل شدن برای تغییر و ارتقاء آن برقراری توازن میان نیازها و منابع بنگاه و کارکنان 	<ul style="list-style-type: none"> توسعه استعدادهای دیگران به منظور پیشینه ساختن توان بالقوه انسانی سازمان مربی گری افراد به منظور توسعه استعدادها ارزیابی و ایجاد توازن میان ارزشهای متضاد مانند خط مشی ها و مأموریت برقراری روابط مبتنی بر اطمینان
کارشناس فنی	<ul style="list-style-type: none"> مهارت فنی دانش درباره قانون، دولت و رویه های حقوقی دانش کارکنان و منابع انسانی مدیریت اطلاعات ریاضیات منطق ریاضی خدمت به مشتری نوشتن خواندن حافظه توجه به جزئیات ارتباطات شفاهی 	<ul style="list-style-type: none"> دانش در خصوص خط مشی ها و قوانین مربوط به منابع انسانی دانش زندگی کاری و برنامه های سازمانی دانش فن آوری اطلاعات 	<ul style="list-style-type: none"> بکارگیری دانش فنی در تمامی عرصه های منابع انسانی در جهت پشتیبانی از مأموریت سازمان و نیازهای کسب و کار استفاده از پژوهش و سایر ابزارها برای ارایه اطلاعات لازم به منظور کمک به ایجاد محیط کاری اثر بخش و کارا تطبيق فن آوری اطلاعات با مدیریت منابع انسانی
مشاور برای تغییر	<ul style="list-style-type: none"> کار گروهی استدلال منطقی اثرگذاری و مذاکره درستی و صداقت تفکر خلاق ارتباطات شفاهی تحمل فشار 	<ul style="list-style-type: none"> اصول توسعه سازمانی فهم بازاریابی معرفی محصولات و خدمات منابع انسانی فهم رفتار گروه 	<ul style="list-style-type: none"> ارزیابی میزان آمادگی برای تغییر و شناسایی استراتژی های مناسب تغییر طراحی و بکارگیری فرایندهای تغییر بکارگیری اصول توسعه سازمانی بکارگیری استراتژی های خلاق مانند شناسایی و توصیه راه حل ها در خصوص موضوعات گوناگون پرسنلی و منابع انسانی استفاده از نظرات عموم، مشاوره و مذاکره و ایجاد اتفاق نظر تشویق دیگران به کار صداقت و تشویق دیگران به درستی و رفتار اخلاقی کار گروهی ارتباطات خوب

**OPM Personnel Resources and Development Center
HUMAN RESOURCES COMPETENCY MODEL**

Role	Competency	Demonstrates	Activity
STRATEGIC PARTNER	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Organizational Awareness</i> • <i>Problem Solving</i> • Customer Service • Stress Tolerance • Oral Communication 	<ul style="list-style-type: none"> • Understanding of public service environment • Knowledge of agency's mission • Knowledge of organizational development principles • Understanding on client's organizational culture • Knowledge of business system thinking • Understanding of business process & how to change and improve efficiency and effectiveness • Innovation & encourages risk-taking 	<ul style="list-style-type: none"> • Interacts with customers in a way that demonstrates customer concerns and problems are heard, builds confidence and trust • Links HR policies and programs to the organization's mission & service outcomes • Applies organizational development principles • Adapts HR services to the client's organizational culture • Designs and/or carries out HR services that incorporate business system applications • Uses HR principles that change business processes to improve its efficiency and effectiveness
LEADER	<ul style="list-style-type: none"> • Decision Making • <i>Planning & Evaluation</i> • <i>Conflict Management</i> • Self-Management • Self-Esteem • Oral Communication 	<ul style="list-style-type: none"> • Analytic, strategic & creative thinking • Knowledge of staff & line roles • Knowledge of business system and information technology 	<ul style="list-style-type: none"> • Acts decisively • Manages resources e.g. human, funds, equipment • Applies conflict resolution methods in organizational situations • Uses consensus & negotiation coalition building skills to improve overall communication
EMPLOYEE CHAMPION	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Flexibility</i> • <i>Teaching Others</i> • <i>Learning</i> • Interpersonal Skills • Oral Communication 	<ul style="list-style-type: none"> • Develops employee & agency's relationships • Understands, values, & promotes diversity • Balances both agency's & employees' demands & resources 	<ul style="list-style-type: none"> • Develops other's talents to maximize human potential • Mentors individuals to develop talent • Assesses & balances competing values e.g., policies & mission needs • Builds trust relationships
TECHNICAL EXPERT	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Technical Competence</i> • <i>Legal, Government, & Jurisprudence</i> • <i>Personnel & Human Resources</i> • <i>Information Management</i> • <i>Arithmetic*</i> • <i>Mathematical Reasoning*</i> • Customer Service • Writing • Reading • Memory • Attention to Detail • Oral Communication 	<ul style="list-style-type: none"> • Knowledge of human resources law & policies • Knowledge of work-life & organizational plans • Knowledge of information technology 	<ul style="list-style-type: none"> • Applies expertise in the full range of the HR arena to support agency's mission and business needs • Uses surveys and other tools to provide information to help create an effective & efficient work environment • Adapts information technology to HR management
CHANGE CONSULTANT	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Teamwork</i> • <i>Reasoning</i> • <i>Influencing/Negotiating</i> • <i>Integrity/Honesty</i> • <i>Creative Thinking</i> • Oral Communication • Stress Tolerance 	<ul style="list-style-type: none"> • Organizational development principles • Understanding of marketing • Representation of HR products and services • Understanding of team behavior 	<ul style="list-style-type: none"> • Assesses the readiness for change & identifies appropriate change strategies • Designs & implements change processes • Applies organizational development principles • Applies innovative strategies including identifying and recommending solutions to various personnel & HR issues • Uses consensus, consultation & negotiation/consensus building • Influences others to act • Practices & promotes integrity & ethical behavior • Works in teams • Communicates well

The competencies are not limited to the particular assigned role. In reality, competencies will be fluid among the various HR roles. This model is a compilation of IPMA, NAPA, and OPM models. Also included are concepts from Human Resources Champions by David Ulrich. Italicized competencies are unique to this specific role; the other competencies are applicable to more than one role.

*These competencies are required for some classification and staffing work.