



Definicja

Kompetencja związana z kreatywnością przejawia się w zdolności do tworzenia oryginalnych rozwiązań – zamiast zadowalania się pierwszym pojawiającym się pomysłem – oraz patrzenia na rzeczywistość z odmiennej perspektywy, myślenia poza schematami, szukania niestandardowych rozwiązań istniejących problemów i odkrywania jego pobocznych aspektów, z wykorzystaniem do tego celu niezbędnych zasobów.

Metody walidacji

- **Obserwacja w warunkach symulowanych** – pozwala na weryfikację wszystkich kryteriów w ramach kompetencji,
- **Analiza dowodów i deklaracji** – np. portfolio, pozwala na weryfikację efektu tworzenia nowych, oryginalnych strategii działania i ich promocji w ramach organizacji.



**Efekty uczenia się
(poziom PRK)****Kryterium weryfikacji**

Charakteryzuje kreatywne formy angażujące uczestników szkoleń

(poziom PRK 5)

- Wymienia ćwiczenia angażujące słuchaczy szkolenia
- Określa pożądane efekty zastosowania ćwiczeń angażujących
- Dopasowuje opracowane ćwiczenia do potrzeb konkretnej grupy odbiorców
- Opisuje własne propozycje ćwiczeń aktywizujących

Przygotowuje materiały szkoleniowe

(poziom PRK 5)

- Adaptuje dostępne scenariusze i narzędzia wykorzystywane na szkoleniach, dostosowując je do konkretnej grupy odbiorców
- Opracowuje własne materiały szkoleniowe
- Pozyskuje opinię zwrotną od osób uczestniczących w szkoleniu na temat użyteczności poszczególnych materiałów
- Stosuje wizualizacje, grafiki i obrazy wzbogacające materiały szkoleniowe

Wykorzystuje dostępne narzędzia do prowadzenia szkoleń online

(poziom PRK 5)

- Wymienia platformy internetowe, umożliwiające organizację szkoleń
- Omawia funkcjonalność poszczególnych narzędzi internetowych, wspierających proces szkoleniowy
- Wylicza możliwości zastosowania narzędzi internetowych w prowadzeniu szkolenia
- Przygotowuje treści na platformy e-learningowe

Proponuje alternatywne rozwiązania w stosunku do istniejących procedur i gotowych rozwiązań

(poziom PRK 7)

- Analizuje trendy biznesowe, kulturowe oraz społeczno-gospodarcze w celu przedstawienia alternatywnych sposobów zarządzania i realizacji działań w branży usług rozwojowych
- Opracowuje nowe sposoby działania w ramach organizacji

Tworzy nowe, oryginalne strategie działania i promuje je w ramach organizacji

(poziom PRK 7)

- Charakteryzuje narzędzia i metody kreatywnego myślenia, pozwalające na tworzenie prototypów, nowych konceptów oraz rozwiązań
- Wymienia wady i zalety technik kreatywnego myślenia
- Wypracowuje własne rozwiązania, wykraczające poza te dotychczas obowiązujące w organizacji
- Proponuje nowe sposoby realizacji oraz komunikacji poszczególnych rozwiązań

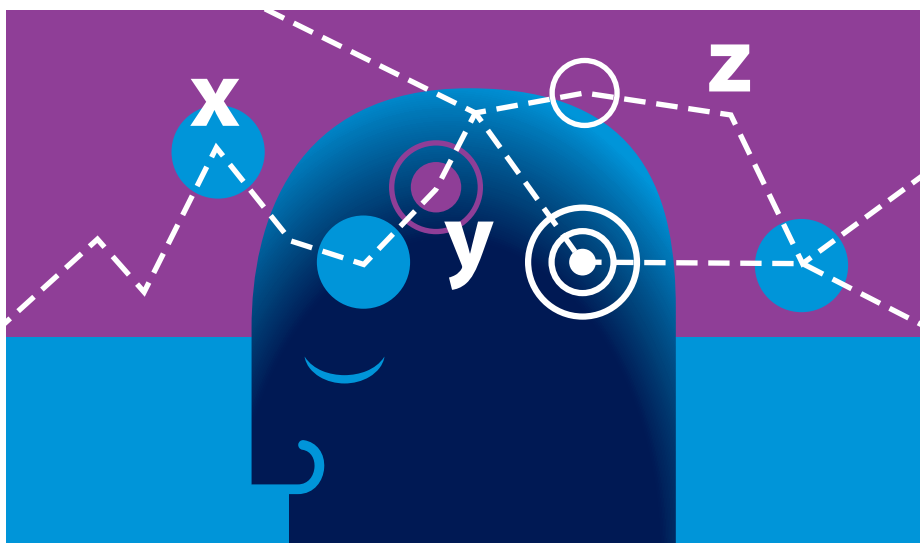


Definicja

Kompetencja związana z myśleniem analitycznym to umiejętność patrzenia na zjawiska, idee oraz rzeczy z różnych perspektyw, w celu ich zrozumienia oraz wnioskowania i prognozowania na tej podstawie o podobnych zjawiskach. Jest ona ściśle związana ze zmysłem obserwacji – dostrzeganiem wielu szczegółów i łączeniem ich w całość, co w konsekwencji wiąże się z rozwiązywaniem problemów bądź podejmowaniem przemyślanych decyzji.

Metody walidacji

- **Obserwacja w warunkach rzeczywistych** – metoda umożliwia weryfikację wszystkich efektów uczenia się w ramach danej kompetencji,
- **Obserwacja w warunkach symulowanych** – zadanie w ramach symulacji pozwala na określenie efektów związanych analizą problemów z różnych perspektyw, przetwarzania informacji na potrzeby procesu szkoleniowego oraz rozwiązywania pojawiających się problemów i wyzwań,
- **Prezentacja** – metoda pozwala na weryfikację efektów w zakresie prezentowania informacji o zjawiskach i problemach w ramach procesu szkoleniowego.



**Efekty uczenia się
(poziom PRK)****Kryterium weryfikacji**

Analizuje problem z różnych perspektyw

(poziom PRK 4)

- Identyfikuje źródła wiedzy o przyczynach problemu
- Analizuje wpływ poszczególnych przyczyn na dany problem
- Analizuje odmienne punkty widzenia i omawia różnice pomiędzy nimi

Interpretuje dane i formułuje wnioski

(poziom PRK 4)

- Analizuje dane o charakterze statystycznym i ekonomicznym
- Analizuje wyniki badań społecznych, prowadzonych przy wykorzystaniu metod jakościowych i ilościowych
- Formułuje wnioski na podstawie dostępnych danych
- Ocenia rzetelność poszczególnych źródeł informacji

Przetwarza informacje na potrzeby procesu szkoleniowego

(poziom PRK 5)

- Określa związki przyczynowo-skutkowe zjawisk będących przedmiotem szkolenia/warsztatu
- Omawia złożoność problemów i zjawisk będących przedmiotem szkolenia/warsztatu
- Dobiera metody przekazania informacji o zjawiskach i problemach do potrzeb i możliwości danej grupy
- Wyjaśnia przyczyny i skutki danego problemu
- Tworzy materiały pomocnicze, ułatwiające zrozumienie problemu (np. infografiki)

Prezentuje informacje o zjawiskach i problemach w ramach procesu szkoleniowego

(poziom PRK 6)

- Omawia kluczowe wnioski wynikające z analizy problemu
- Przedstawia różne perspektywy, związane ze źródłami i konsekwencjami danego zjawiska lub problemu
- Dostosowuje sposób prezentowania wyników analiz do odbiorców

Rozwiązuje pojawiające się problemy i wyzwania

(poziom PRK 6)

- Wymienia techniki i metody rozwiązywania problemu
- Tworzy plan rozwiązania pojawiających się problemów
- Określa narzędzia niezbędne do rozwiązania problemu
- Monitoruje postępy realizacji rozwiązania problemu
- Tworzy alternatywne scenariusze działania na wypadek niepowodzenia związanego z realizacją pierwotnego planu



Definicja

Kompetencja polega na przekazywaniu innym osobom informacji o faktach, wydarzeniach, problemach w sposób obiektywny, bez formułowania własnej oceny. Jest to umiejętność powoływania się na fakty, dane, liczby itp. Kompetencja wiąże się z uważnym obserwowaniem zjawisk i wydarzeń w sposób logiczny, racjonalny i pozbawiony emocji.

Metody walidacji

- **Obserwacja w warunkach symulowanych lub rzeczywistych** – np. zadanie związane z efektami uczenia się, dotyczącymi zbierania informacji i danych, analizy przyczyn i skutków zdarzeń, porządkowania danych o faktach oraz obserwacji otoczenia i wyciągania wniosków na tej podstawie,
- **Prezentacja** – umożliwiająca weryfikację efektów związanych z formułowaniem komunikatów w sposób obiektywny oraz przekazywaniem informacji o faktach, unikając ich oceniania,
- **Debata ustrukturyzowana**, np. debata oksfordzka – pozwalająca na weryfikację efektów uczenia się w zakresie porządkowania danych o faktach oraz, ewentualnie, formułowania komunikatów w sposób obiektywny.





Efekty uczenia się (poziom PRK)

Kryterium weryfikacji

Zbiera informacje i dane

(poziom PRK 4)

- Wyszukuje różne typy danych o zjawiskach (liczbowe, ekonomiczne, statystyczne, jakościowe)
- Weryfikuje rzetelność i prawdziwość przedstawionych danych
- Tworzy zbiory danych
- Selekcjonuje dane w zależności od ich użyteczności w zakresie opisu faktów

Analizuje przyczyny i skutki zdarzeń

(poziom PRK 5)

- Określa przyczyny analizowanych zjawisk i zdarzeń
- Określa konsekwencje analizowanych zjawisk i zdarzeń
- Szereguje przyczyny i konsekwencje związane z danymi zjawiskami i zdarzeniami w zależności od ich wpływu

Wyciąga wnioski na podstawie obserwacji

(poziom PRK 5)

- Dokonuje obserwacji zdarzeń lub zjawisk
- Odtwarza przebieg obserwowanych zdarzeń lub zjawisk
- Charakteryzuje poszczególne etapy obserwacji

Porządkuje dane o faktach

(poziom PRK 6)

- Selekcjonuje dane w zależności od ich użyteczności w zakresie opisu faktów
- Przetwarza dane o faktach
- Porządkuje dane w formie graficznej (np. tabele, wykresy)
- Przedstawia źródła danych o faktach

Prezentuje informacje o faktach w procesie szkoleniowym

(poziom PRK 6)

- Informuje o faktach
- Dobiera formę komunikatu do odbiorców
- Przedstawia różne punkty widzenia, nie oceniając żadnego z nich
- Oddziela fakty od opinii



Definicja

Kompetencja empatii to zdolność do odczuwania stanów psychicznych innych osób, przyjęcia ich sposobu myślenia, a także zrozumienia ich perspektywy postrzegania rzeczywistości oraz konkretnych zjawisk. Empatia pozwala na dogłębne zrozumienie przyczyn postaw, zachowań i wyobrażeń innych ludzi, a także ich potrzeb. Posiadanie kompetencji empatii jest niezbędne do prawidłowego funkcjonowania w społeczeństwie oraz zapobiega niepożądanym cechom, takim jak egocentryzm.

Metody walidacji

- **Obserwacja w warunkach symulowanych** – zadanie umożliwiające weryfikację wszystkich efektów uczenia się w ramach kompetencji,
- **Debata swobodna** – metoda umożliwia w szczególności weryfikację efektów uczenia się, dotyczących postrzegania wydarzeń i zjawisk z różnych perspektyw oraz prowadzenia komunikacji w sposób nakierowany na szanowanie emocji innych ludzi,
- **Wywiad ustrukturyzowany** – metoda przydatna w weryfikacji efektów związanych z prowadzeniem komunikacji nakierowanej na szanowanie emocji i uczuć innych osób, a także interpretacją zachowań uczestników szkoleń oraz ich zachowań emocjonalnych w procesie grupowym.



**Efekty uczenia się
(poziom PRK)****Kryterium weryfikacji**

Analizuje potrzeby szkoleniowe

(poziom PRK 5)

- Wylicza przykłady zróżnicowanych potrzeb ludzi, związanych z procesem szkoleniowym
- Pozyskuje informacje o potrzebach uczestników
- Określa kluczowe informacje i wątki poboczne
- Hierarchizuje informacje pod kątem ich ważności

Interpretuje zachowanie uczestników szkolenia/warsztatu

(poziom PRK 5)

- Charakteryzuje typy zachowań emocjonalnych
- Interpretuje emocjonalne motywacje zachowania i postaw innych ludzi
- Potwierdza emocje uczestników warsztatu/szkolenia

Interpretuje zachowania emocjonalne w procesie grupowym

(poziom PRK 6)

- Określa role poszczególnych uczestników warsztatu
- Analizuje relacje tworzące się pomiędzy uczestnikami
- Dobiera rodzaje reakcji w zależności od ról i relacji uczestników

Prowadzi komunikację w sposób nakierowany na szanowanie emocji i uczuć innych osób

(poziom PRK 6)

- Omawia zasady prowadzenia empatycznej komunikacji
- Określa wady i zalety tego rodzaju komunikacji
- Prowadzi komunikację w sposób empatyczny
- Stosuje argumentację przy wykorzystaniu komunikacji werbalnej oraz niewerbalnej
- Rozwiązuje konflikty pomiędzy uczestnikami warsztatu

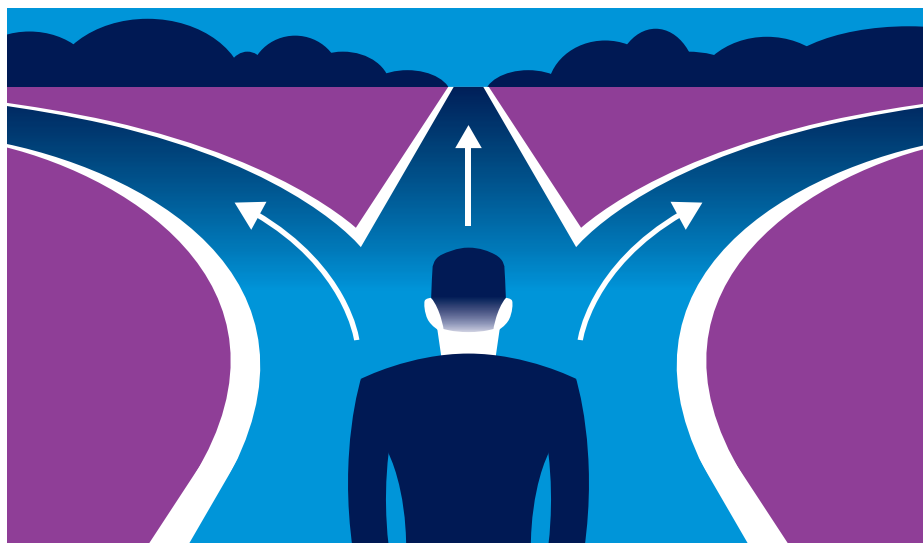


Definicja

Kompetencja związana z podejmowaniem decyzji przejawia się w umiejętności dokonywania trafnych wyborów w oparciu o istniejące dane i przesłanki o niejednokrotnie złożonym charakterze, z wykorzystaniem własnych zasobów poznawczych oraz w działaniu w określonych ramach czasowych. Kompetencja w zakresie podejmowania decyzji wiąże się takimi procesami, jak: rozumowanie, myślenie, rozwiązywanie problemów, wnioskowanie, testowanie hipotez oraz argumentowanie. Polega na jak najbardziej precyzyjnym zdefiniowaniu istniejącego problemu lub wyzwania, rozważeniu możliwych do wyboru opcji, z uwzględnieniem potencjalnych korzyści i zagrożeń, wyborze rozwiązania oraz finalnie kontroli osiągniętych rezultatów.

Metody walidacji

- **Obserwacja w warunkach symulowanych** – metoda umożliwiająca weryfikację wszystkich efektów uczenia się w ramach kompetencji,
- **Wywiad ustrukturyzowany** – umożliwiający weryfikację efektów uczenia się, dotyczących charakteryzowania problemu oraz analizy pod kątem pojawiających się szans i zagrożeń,
- **Prezentacja** – jest metodą umożliwiającą sprawdzenie kompetencji analizowania różnych rozwiązań pod kątem pojawiających się szans i zagrożeń oraz przedstawiania uzasadnienia podjętych decyzji.



**Efekty uczenia się
(poziom PRK)****Kryterium weryfikacji**

Charakteryzuje problem

(poziom PRK 5)

- Dokonuje syntezy i analizy posiadanych informacji
- Omawia narzędzia i techniki badania sytuacji pod kątem identyfikacji problemów wymagających rozwiązania
- Definiuje istniejący problem lub wyzwanie

Analizuje różne rozwiązania pod kątem pojawiających się szans i zagrożeń

(poziom PRK 5)

- Określa decyzje, które powinny zostać podjęte w perspektywie krótko- i długoterminowej
- Identyfikuje istniejące możliwości pod kątem potencjalnych korzyści i zagrożeń
- Omawia różne punkty widzenia
- Przedstawia zastosowane rozwiązania problemu, korzystając z dostępnych rozwiązań technologicznych

Określa rozwiązania istniejących dylematów

(poziom PRK 6)

- Wybiera optymalne rozwiązanie na podstawie różnorodnych i komplementarnych przesłanek
- Tworzy plan działań i harmonogram związany z wprowadzeniem decyzji w życie
- Określa ryzyko związane z wprowadzeniem decyzji

Charakteryzuje skutki podjętej decyzji w procesie szkoleniowym

(poziom PRK 6)

- Omawia konsekwencje podjętych działań szkoleniowych w perspektywie krótko- i długoterminowej
- Omawia skutki podjętej decyzji w odniesieniu do osób szkolonych

Przedstawia uzasadnienie podjętych decyzji

(poziom PRK 6)

- Prezentuje uzasadnienie swoich decyzji
- Omawia zmiany związane z wprowadzeniem określonych decyzji
- Wyciąga wnioski z otrzymanych uwag



Definicja

Kompetencja automotywacji polega na samoistnym przyjęciu aktywnej postawy, która jest motywowana wewnątrz – indywidualnymi pobudkami do podjęcia realizacji określonych czynności. Przejawia się w autonomicznym zaangażowaniu w realizację zadań wypływających z własnych potrzeb. Najczęściej wiąże się z osobistymi zainteresowaniami i realizacją indywidualnych pasji, wpływając bezpośrednio na rozwój osobisty.

Metody walidacji

- **Obserwacja w warunkach symulowanych** – metoda umożliwia weryfikację wszystkich efektów uczenia się w ramach kompetencji.



**Efekty uczenia się
(poziom PRK)**

Planuje swoją pracę
w sposób niezależny

(poziom PRK 4)

Kryterium weryfikacji

- Określa szczegółowy plan pracy
- Tworzy harmonogram realizowanych działań, szeregując je według ważności wykonania
- Ustala priorytety realizowanych działań

Kontroluje wykonywane
przez siebie działania

(poziom PRK 4)

- Określa pożądane działania do realizacji celu szkoleniowego
- Pozyskuje informację zwrotną od uczestników szkolenia
- Omawia zmiany pożądane w procesie szkoleniowym na podstawie informacji zwrotnej

Charakteryzuje sposoby
zachowania wewnętrznej
dyscypliny

(poziom PRK 5)

- Wymienia metody i techniki służące zachowaniu dyscypliny i podnoszące efektywność pracy w branży usług rozwojowych
- Określa wady i zalety poszczególnych metod i technik
- Dobiera metody i techniki motywacyjne w zależności od realizowanego zadania szkoleniowego/coachingowego

Dokonuje bilansu
własnych kompetencji

(poziom PRK 6)

- Analizuje własne słabe i mocne strony
- Poddaje krytycznej analizie swój sposób postępowania w codziennej pracy jako trener/coach
- Identyfikuje obszary do poprawy
- Wymienia źródła wiedzy pozwalające na podniesienie własnych kompetencji

Stosuje metody technik
motywacyjnych

(poziom PRK 6)

- Charakteryzuje metody służące wewnętrznej motywacji i zwiększające jej efektywność
- Określa wady i zalety poszczególnych technik automotywacyjnych
- Dobiera metody i techniki motywacyjne w zależności od realizowanego zadania



Definicja

Budowanie relacji z klientem to umiejętność, która polega na obsłudze klienta w procesie zakupu określonych dóbr lub usług, a także na utrzymywaniu kontaktu po jego finalizacji, w celu podtrzymania nawiązanej relacji. Budowanie relacji wiąże się ze zdolnością budowania lojalności u klientów, a także tworzenia społeczności skupionej wokół danego produktu lub firmy.

Metody walidacji

- **Obserwacja w warunkach rzeczywistych lub symulowanych** – metoda pozwala na weryfikację wszystkich efektów uczenia się w ramach kompetencji,
- **Wywiad ustrukturyzowany** – metoda dodatkowa, która może zostać wykorzystana do weryfikacji efektu uczenia się, związanego z doбором sposobu i typu komunikacji do osobowości klienta.



**Efekty uczenia się
(poziom PRK)****Kryterium weryfikacji**

Identyfikuje potrzeby szkoleniowe klienta

(poziom PRK 4)

- Rozpoznaje potrzeby szkoleniowe klienta
- Analizuje rozpoznane potrzeby
- Wymienia narzędzia i techniki identyfikacji potrzeb klienta
- Dopasowuje produkt (np. szkolenie) do konkretnych potrzeb i oczekiwań klienta

Nawiązuje i podtrzymuje relacji z klientem

(poziom PRK 4)

- Charakteryzuje techniki nawiązywania i podtrzymywania relacji z klientem w procesie nabywania usług rozwojowych
- Pozyskuje informację zwrotną po zakończeniu współpracy z klientem
- Przedstawia klientowi dalsze możliwości doskonalenia umiejętności/kompetencji

Dobiera sposób i typ komunikacji do potrzeb i preferencji klienta

(poziom PRK 5)

- Omawia metody argumentacji i sposoby ich wykorzystania
- Identyfikuje typy klientów
- Dostosowuje strategię informacyjno-promocyjną do typu klienta
- Dobiera właściwe argumenty i sposoby komunikacji adekwatnie do reprezentowanego typu klienta

Buduje markę własną

(poziom PRK 6)

- Omawia swoje osiągnięcia zawodowe
- Prezentuje wnioski wynikające ze swoich doświadczeń zawodowych
- Przygotowuje portfolio zrealizowanych projektów
- Tworzy komentarze eksperckie dla branży usług rozwojowych

Charakteryzuje rolę klienta w kształtowaniu wizerunku organizacji (np. firmy szkoleniowej/coachingowej)

(poziom PRK 6)

- Omawia techniki i narzędzia budowania wizerunku organizacji u klientów
- Omawia wartości i zasady istotne dla branży usług rozwojowych
- Określa sposoby realizacji wartości i zasad w praktyce
- Charakteryzuje zasady budowania społeczności klientów skupionych wokół organizacji



Definicja

Kompetencja wykorzystywania istniejących zasobów wiedzy polega na umiejętności identyfikacji posiadanych przez osobę lub firmę informacji, w tym unikalnego know-how i zgromadzonych doświadczeń, ich asymilacji, upowszechnienia oraz praktycznego użycia. Proces ten wiąże się z podniesieniem sprawności i efektywności prowadzonych działań, co prowadzi do wypracowania przewag konkurencyjnych.

Metody walidacji

- **Bilans kompetencji** – metoda bilansu może okazać się przydatna do weryfikacji efektów uczenia się, dotyczących identyfikacji posiadanych zasobów wiedzy,
- **Obserwacja w warunkach rzeczywistych lub symulowanych** – metoda pozwala na weryfikację wszystkich efektów uczenia się w ramach kompetencji.





Efekty uczenia się (poziom PRK)

Kryterium weryfikacji

Identyfikuje posiadane zasoby wiedzy

(poziom PRK 4)

- Dzieli wiedzę ze względu na stopień jej ważności w przygotowaniu procesu szkoleniowego
- Charakteryzuje metody i techniki identyfikacji zasobów wiedzy i informacji

Podnosi swoje kompetencje zawodowe

(poziom PRK 4)

- Bierze udział w szkoleniach i konferencjach branżowych
- Wymienia doświadczenia z innymi trenerami/coachami
- Wymienia źródła wiedzy branżowej

Tworzy strategię i plany szkoleniowe

(poziom PRK 5)

- Określa potrzeby szkoleniowe grupy osób
- Dobiera odpowiednie metody i techniki szkoleniowe do potrzeb grupy
- Określa harmonogram szkoleń
- Definiuje cel szkoleń
- Określa zasady ewaluacji szkoleń
- Opracowuje autorskie scenariusze szkoleń

Wykorzystuje istniejące zasoby wiedzy do przygotowania materiałów szkoleniowych

(poziom PRK 5)

- Omawia koncepcje związane z rozwojem zawodowym i osobistym człowieka
- Analizuje teksty naukowe i popularnonaukowe związane z rozwojem człowieka
- Tworzy narzędzia warsztatowe w oparciu o koncepcje rozwoju
- Modyfikuje narzędzia w zależności od potrzeb i preferencji osób uczestniczących w szkoleniu

Tworzy kanały przepływu informacji

(poziom PRK 6)

- Tworzy kanały wymiany informacji, uwzględniając nowe technologie
- Zapewnia sprawny przepływ informacji niezbędnych do realizacji poszczególnych działań szkoleniowych/coachingowych

Gromadzi i chroni dostępne zasoby informacyjne

(poziom PRK 6)

- Kataloguje zasoby wiedzy według określonych kryteriów
- Charakteryzuje narzędzia, w tym programy informatyczne, umożliwiające gromadzenie zasobów wiedzy
- Identyfikuje zagrożenia związane z przekazaniem wrażliwych informacji dotyczących klientów



Definicja

Kompetencja budowania zaufania wiąże się z umiejętnością tworzenia poczucia bezpieczeństwa, wpływającą bezpośrednio na sposób komunikacji, charakter oraz jakość budowanych relacji międzyludzkich. Wiąże się ona z wypełnianiem składanych deklaracji, spełnianiem oczekiwań oraz przestrzeganiem norm właściwego postępowania.

Metody walidacji

- **Obserwacja w warunkach rzeczywistych** – metoda umożliwia weryfikację wszystkich efektów uczenia się w ramach danej kompetencji,
- **Test teoretyczny** – metoda pozwala na weryfikację efektów w zakresie znajomości zasad i przepisów obowiązujących na określonym stanowisku, w ramach organizacji oraz w branży usług rozwojowych,
- **Obserwacja w warunkach symulowanych** – zadanie w ramach symulacji pozwala na określenie efektów związanych z promocją transparentności w działaniach zawodowych.



**Efekty uczenia się
(poziom PRK)****Kryterium weryfikacji**

Komunikuje się w sposób godny zaufania

(poziom PRK 4)

- Rozróżnia fakty od opinii
- Wyciąga argumenty popierające własne stanowisko
- Charakteryzuje różne punkty widzenia

Omawia profesjonalizm w wykonywaniu zadań zawodowych

(poziom PRK 5)

- Charakteryzuje przepisy prawa związane z branżą usług rozwojowych
- Omawia zasady etyki związane z prowadzeniem szkoleń i sesji coachingowych
- Omawia zasady posługiwania się narzędziami oraz dokumentami używanymi do wykonywania wybranych zadań zawodowych
- Definiuje dane wrażliwe
- Omawia zasady ochrony danych wrażliwych

Wykonuje zadania w sposób profesjonalny

(poziom PRK 5)

- Realizuje działania w sposób systematyczny i terminowy
- Diagnostuje realne i potencjalne ryzyka, zagrażające wykonaniu zadania
- Określa szczegółowy plan pracy
- Tworzy harmonogram realizowanych działań, szeregując je według ważności wykonania
- Ustala priorytety realizowanych działań, nadając im odpowiednią wagę

Tworzy pozytywną i twórczą atmosferę pracy

(poziom PRK 6)

- Omawia rolę pozytywnej atmosfery w pracy
- Nakłania członków zespołu/współpracowników do dzielenia się pomysłami i poszukiwania alternatywnych sposobów realizacji zadań
- Udziela porad oraz pomocy innym osobom w celu realizacji zadań

Promuje transparentność w działaniach zawodowych

(poziom PRK 6)

- Przedstawia cele szkoleniowe osobom biorącym udział w szkoleniu
- Określa przebieg i oczekiwane rezultaty szkolenia
- Charakteryzuje wartości i zasady pracy grupowej
- Uzasadnia podejmowane decyzje
- Informuje o barierach w procesie szkoleniowym



Definicja

Kompetencja rozwiązywania problemów to umiejętność trafnego identyfikowania pojawiających się problemów oraz wyzwań, a także znajdowania optymalnego rozwiązania w oparciu o dostępne środki i narzędzia. Wiąże się ze zdolnością do pracy z grupą oraz znajomością dynamiki zachodzących w jej ramach procesów. Osoba posiadająca tę kompetencję potrafi dostrzec i opisać problem na podstawie zebranych przesłanek, posiada wysokie zdolności komunikacyjne, pozwalające na prowadzenie ustrukturyzowanego dialogu, omawia narzędzia monitorowania oraz rozwiązywania problemów, jest zdolna do wykonania analizy potencjalnych szans i zagrożeń z nim związanych, umie w jak najbardziej bezemocjonalny sposób podejść do jego rozstrzygnięcia, oraz kontrolować rezultaty jego rozwiązania.

Metody walidacji

- **Obserwacja w warunkach rzeczywistych** – umożliwiająca ocenę posiadania przez kandydata wszystkich efektów uczenia się w ramach kompetencji,
- **Prezentacja** – umożliwiająca weryfikację efektów związanych z dokonywaniem identyfikacji i opisu problemu na podstawie zebranych przesłanek, a także opracowania planu i scenariuszy rozwiązywania problemu,
- **Debata ustrukturyzowana** – pozwalająca na weryfikację efektów uczenia się w zakresie dokonywania analizy szans i zagrożeń.



**Efekty uczenia się
(poziom PRK)****Kryterium weryfikacji**

Analizuje problem na podstawie zebranych przesłanek

(poziom PRK 4)

- Wylicza narzędzia i techniki badawcze nakierowane na identyfikację problemu w sektorze usług rozwojowych
- Identyfikuje problem w jego wczesnym stadium rozwoju
- Podejmuje działania zapobiegające rozwojowi konfliktu
- Definiuje istniejący problem lub wyzwanie

Dokonuje analizy szans i zagrożeń

(poziom PRK 4)

- Omawia narzędzia i techniki analizy problemów
- Rozpatruje wady i zalety każdego z rozwiązań
- Przeprowadza analizę szans i zagrożeń
- Analizuje uwagi krytyczne pozostałych członków zespołu
- Prezentuje wyniki analiz przy użyciu narzędzi cyfrowych

Opracowuje plan i scenariusze rozwiązania problemu

(poziom PRK 5)

- Przedstawia możliwe scenariusze rozwiązania problemu
- Tworzy plan i harmonogram działań
- Określa decyzje, które powinny zostać podjęte w perspektywie krótko- i długoterminowej, w celu rozwiązania problemu

Rozwiązuje konflikt grupowy

(poziom PRK 5)

- Definiuje główne przyczyny powstania konfliktu
- Określa różne punkty widzenia
- Wylicza możliwe sposoby rozwiązania konfliktu
- Proponuje rozwiązanie możliwe do zaakceptowania przez różne strony