

شایستگی مجموعه دانش، مهارت‌ها، خصوصیات شخصیتی، علائق، تجربه‌ها و توانمندی‌های مرتبط با شغل که دارنده آن‌ها را قادر می‌سازد در سطحی بالاتر از حد متوسط به ایفای مسئولیت بپردازد. در واقع شایستگی‌ها الگویی را ارائه می‌کنند که نشان دهنده‌ی فرد با عملکرد برتر در شغل محوله است. شایستگی‌ها، به رفتارهای هدفمند دلالت دارد که شامل عناصر ذیل است:

دانش و آگاهی‌ها: معلومات شغلی، اطلاعات و تخصص مرتبط با شغل؛

قابلیت‌ها یا مهارت‌ها: توانایی انجام کارهای مرتبط با اهداف شغلی؛

نگرش‌ها و ارزش‌ها: ترجیحات و یا مفروضات ذهنی فرد؛

ویژگی‌ها: خصوصیات شخصیتی و نحوه واکنش به شرایط و افراد؛

انگیزش: سائقه‌های درونی و اشتیاق برای اقدام؛

کاربرد شایستگی‌ها

با بهره‌گیری از شایستگی‌ها می‌توان نگاهی یکپارچه به فرآیندهای مدیریت منابع انسانی نظیر آموزش، ارزیابی عملکرد، جذب و استخدام... داشت. در واقع یکی از بهترین و مناسب‌ترین رویکردها برای نایل شدن به انسجام بین فرایندی، به کارگیری رویکرد شایستگی در مدیریت منابع انسانی است و مدل‌های شایستگی می‌توانند به عنوان شیوه‌ای برای یکپارچه کردن اقدام‌های مختلف منابع انسانی به کار روند. می‌توان گفت که در این رویکرد شایستگی، هسته مرکزی تمامی فعالیت‌های منابع انسانی سازمان قرار می‌گیرد.

انواع شایستگی‌ها

شایستگی‌های عمومی: شایستگی‌هایی که صرفنظر از کارکرد یا سطح، برای تمامی کارکنان ضروری و حیاتی هستند.

شایستگی‌های مدیریتی: شایستگی‌هایی که برای کارکنان دارای مسئولیت‌های سرپرستی و مدیریتی در هر حوزه کارکردی، لازم هستند.

شایستگی‌های اختصاصی: شایستگی‌هایی خاص که برای انجام هر شغلی در سازمان، در فضای کاری معین فنی یا عملکردی، ضروری هستند.

شایستگی فنی یا **Technical Competency**: به این موضوع توجه دارد که افراد باید چه چیزهایی را بدانند و چه کارهایی را بتوانند انجام دهند و چه مهارت‌هایی را داشته باشند که کارها و وظایف تخصصی خود را به خوبی به انجام برسانند. تسلط بر زبان برنامه نویسی یا پایگاه داده و تجربه‌ی کار در این حوزه برای کسی که در یک شرکت نرم افزاری به عنوان توسعه دهنده‌ی نرم افزار استخدام می‌شود، در گروه شایستگی‌های فنی قرار می‌گیرد.

شایستگی رفتاری یا **Behavioral Competency**: هم همچنان که از نامشان مشخص است درباره حوزه‌های رفتاری (با خود و دیگران و همینطور ویژگیها و توانمندی‌های ذهنی) صحبت می‌کنند. کار گروهی، **مهارت ارتباطی**، رهبری و تصمیم‌گیری و سایر مواردی که به صورت روزمره در سازمانها می‌شنویم و میبینیم که مدیران از نبود آنها گله می‌کنند یا تقویت آنها را به همکاران خود توصیه می‌کنند در گروه این شایستگی‌ها قرار می‌گیرند.

انواع مهارت برای شایستگی:

البته معمولاً مهارت‌ها به دو دسته سخت و نرم تقسیم می‌شوند.

- مهارت‌های نرم مهارت‌های رفتاری هستند. یعنی آنچه انسان‌ها در طول زمان در حوزه ارتباطات می‌آموزند.
- مثال مهارت‌های نرم: مهارت رهبری، مهارت ارتباطات، مهارت تفویض اختیار و دیگر.
- مهارت‌های سخت به مهارت‌های تخصصی می‌پردازد.
- مثال مهارت سخت: رانندگی، نوشتن، دوچرخه سواری، تایپ کردن و غیره.

برای مدل سازی شایستگی‌ها سه رویکرد وجود دارد:

استراتژی قرض گرفتن: اساس این رویکرد، قرض گرفتن مدل شایستگی از یک سازمان دیگر است این رویکرد ارزان بوده و نیاز به متدولوژی ندارد.

استراتژی قرض گرفتن و بومی کردن: اساس این رویکرد، گرفتن مدل شایستگی از سازمانی دیگر و تنظیم مجدد آن براساس فرهنگ سازمان خود است. این رویکرد، نیاز به حداقل متدولوژی دارد.

استراتژی ایجاد مدل مناسب برای خود: بر اساس این رویکرد، یک مدل شایستگی مناسب برای یک سازمان طراحی و ایجاد می شود.

روش‌های استخراج و شناخت شایستگی‌ها

به منظور استخراج شایستگی‌ها و تدوین مدل شایستگی روش‌های مختلفی وجود دارد. از جمله این روش‌ها می‌توان به مصاحبه با مدیران ارشد سازمان، مصاحبه با مدیران موفق صنعت، مطالعه [شرح شغل‌ها](#)، طوفان فکری، روش‌های پرسشنامه‌ای، مطالعات الگوبرداری و مطالعه برنامه استراتژیک سازمان اشاره کرد.