



C

t



Step by Step

Formação e Consultadoria Lda



MBA GESTÃO POR COMPETÊNCIAS

DESCRIÇÃO

O desafio maior do gestor de recursos humanos numa economia de grande competitividade é atrair, reter ou capacitar os seus recursos humanos para um desempenho de alto nível. Nos últimos anos, temos percebido uma necessidade muito grande por parte do profissional de recursos humanos sobre o desenvolvimento, mapeamento, mensuração e ferramentas a serem utilizadas sobre competências. Definindo de forma clara e objetiva os conceitos e as ferramentas da Gestão por competências, o MBA traça um roteiro simples e objetivo para obter com rapidez os resultados desejados. O conteúdo programático está embasado em largos anos de pesquisa e de prática cotidiana na sua atividade de consultora internacional. Erros e acertos ajudaram a criar novas técnicas, ferramentas e visões que incorporam este MBA gestão por competências, tornando-o indispensável. Atende à necessidade do profissional de Recursos Humanos, quando através de indicadores, ensina a mapear e a mensurar as competências, mostrando passo a passo esse processo. A forma clara, objetiva e concisa com que discorre sobre os seus ensinamentos torna a sua participação um momento marcante que não vai querer perder.

OBJECTIVOS

Este MBA Gestão por Competências tem como objetivo dotar os participantes dos conhecimentos, técnicas e competências que lhes permitam obter as ferramentas práticas, consistentes e mensuráveis para uma Gestão de Pessoas com foco em competências.

No final do curso os participantes terão as seguintes ferramentas práticas para Gestores e Recursos Humanos:

- Mapeamento de competências organizacionais;
- Mapeamento e Mensuração do perfil de competências de cargos ou funções;
- Dicionário de competências com conceitos genéricos e indicadores do grupo de competências a que pertence;
- Dicionário de perguntas comportamentais para 58 competências;
- Metodologia – passo a passo – para implementar a atração de talentos com foco em competências.

DESTINATÁRIOS

Este curso destina-se a todos os colaboradores Gestores e Profissionais de Recursos humanos.

METODOLOGIA

A Training Care oferece soluções formativas ajustadas às necessidades dos clientes e propõe-se contribuir ativamente para o desenvolvimento sustentado do conhecimento, da autonomia, da competitividade e produtividade empresarial procurando responder:

1. Qual é o problema que nosso Cliente pretende que a proposta formativa da Training Care solucione?
2. Qual é o valor acrescentado que a proposta Training Care inclui para a resolução do desafio do nosso Cliente?
3. O que é que os Clientes diretos ou indiretos ganham com essa proposta?
4. Quais os resultados que serão alcançados pelos Colaboradores, pelas Equipas e pela Organização do nosso Cliente?



Step by Step

Formação Comportamental	Coaching Individual	Customer Care	Consultadoria
-Negociação e Vendas -Relação Interpessoal -Liderança -Apresentação -Assertividade -Cooperação -Trabalhar em equipa -Motivação e produtividade	-Atingir objectivos -Gerir equipas -Gerir a mudança -Gerir prioridades -Gerir conflitos -Tomar decisões	-Atendimento -Comunicação -Pós-Venda -Call-center -Reclamações -Telemarketing -Gestão de Cobranças -Fidelização -Retenção de Clientes	-Gestão de Projectos -Estudos -Fidelização -Reorganização -Processos -Qualidade -Cliente Mistério -Auditorias de Serviço

Formação e Consultadoria Lda

Contactos:

| Tel: 309 958 531 | Fax: 21 421 10 70 |
| trainingcare@trainingcare.pt

| www.trainingcare.pt |

Training Course



Para o presente Training Course, os formadores utilizarão a metodologia ativa **TrainingCareStepByStep®**, que privilegia a grande participação dos formandos no “saber fazer” com eficácia no processo de aprendizagem

RECURSOS DIDÁCTICOS

Será entregue ao formando todo o material de apoio e o Manual da Ação de Formação em formato digital.

INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO



DURAÇÃO: 10 DIAS = 50 horas; 5 h/dia

HORÁRIO: 08:00h – 13:00h

LOCAL: Riviera Hotel Carcavelos

VALORES:

LISBOA: 2.500€ por participante. Para a realização deste MBA é necessário reunir 10 participantes.

LUANDA (nas instalações do Cliente mediante pedido de proposta comercial)

CALENDARIZAÇÃO: A agendar

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

1|GESTÃO POR COMPETÊNCIAS: O QUE É E PARA QUE SERVE?

- O que é a gestão?
- O que é a competência?
- O que é a gestão por competências?
- Para que serve a gestão por competências?
- Ferramentas da Gestão por Competências.

2|MAPEAMENTO DE COMPETÊNCIAS ORGANIZACIONAIS

- Exemplo prático.



Step by Step

Formação Comportamental	Coaching Individual	Customer Care	Consultadoria	
-Negociação e Vendas -Relação Interpessoal -Liderança -Apresentação -Assertividade -Cooperação -Trabalhar em equipa -Motivação e produtividade	-Atingir objectivos -Gerir equipas -Gerir a mudança -Gerir prioridades -Gerir conflitos -Tomar decisões	-Atendimento -Comunicação -Pós-Venda -Call-center -Reclamações -Telemarketing -Gestão de Cobranças -Fidelização -Retenção de Clientes	-Gestão de Projectos -Estudos -Fidelização -Reorganização Processos -Qualidade -Cliente Mistério -Auditorias de Serviço	Formação e Consultadoria Lda Contactos: Tel: 309 958 531 Fax: 21 421 10 70 trainingcare@trainingcare.pt www.trainingcare.pt



3 | MAPEAMENTO E MENSURAÇÃO DO PERFIL DE COMPETÊNCIAS DE CARGOS OU FUNÇÕES

- O que é o mapeamento de competências?
- É possível inventar indicadores de competências?
- Armadilhas na gestão por competências.
- Qual a fórmula mais consistente e objetiva para mapear e mensurar competências?
- Passo a passo para mapear o perfil de competências:
 - 1º Passo: Encontrar os indicadores de competências.
 - 2º Passo: Extrair as competências técnicas e comportamentais dos indicadores de competências do cargo.
 - 3º Passo: Relacionar as competências técnicas e Organizar as competências comportamentais em grupos de competências similares. Nomear os grupos de competências similares.
 - 4º Passo: Justificar a necessidade de cada grupo de competências similares para o cargo.
 - 5º Passo: Mensuração de competências.

4 | ATRAÇÃO DE TALENTOS COM FOCO EM COMPETÊNCIAS

- Seleção: a porta de entrada da Empresa.
- Selecionar pessoas é diferente de admitir pessoas.
- Principais pecados na atração de talentos humanos.
- Técnicas para o atendimento ao candidato.
- Atração e captação de talentos humanos por competências.
- Etapas da seleção por competências.
- Recrutamento.
- Fontes de recrutamento.
- Triagem.
- Técnicas para triagem.
- Processo seletivo.
- Ferramentas do processo seletivo.
- Políticas, normas e regulamentos em seleção.

5 | ENTREVISTA COMPORTAMENTAL COM FOCO EM COMPETÊNCIAS

- O que é a entrevista comportamental com foco em competências.
- Por que fazemos uma Entrevista em Seleção?
- Quando usar uma pergunta fechada?
- O que não se deve fazer numa entrevista de seleção.
- Entrevista comportamental: como fazer?
- O que são perguntas abertas? Conhecendo o "SAC".
- Exemplos práticos.
- Preparação da Entrevista.
- Iniciar a entrevista.
- Durante a Entrevista.
- Comunicação verbal e Não-Verbal como auxiliar na Investigação do perfil dos candidatos na entrevista.
- Comunicação de conteúdos Não-verdadeiros.
- Comunicação de conteúdos verdadeiros.



Step by Step

Formação Comportamental	Coaching Individual	Customer Care	Consultadoria
-Negociação e Vendas -Relação Interpessoal -Liderança -Apresentação -Assertividade -Cooperação -Trabalhar em equipa -Motivação e produtividade	-Atingir objectivos -Gerir equipas -Gerir a mudança -Gerir prioridades -Gerir conflitos -Tomar decisões	-Atendimento -Comunicação -Pós-Venda -Call-center -Reclamações -Telemarketing -Gestão de Cobranças -Fidelização -Retenção de Clientes	-Gestão de Projectos -Estudos -Fidelização -Reorganização Processos -Qualidade -Cliente Mistério -Auditorias de Serviço

Formação e Consultadoria Lda

Contactos:

| Tel: 309 958 531 | Fax: 21 421 10 70 |
| trainingcare@trainingcare.pt

| www.trainingcare.pt |

Training Course



- Encerramento da entrevista.
 - Parceria entre Requirante (área/departamento) e Seleccionador (Dpto.RH).
 - O que observamos na resposta do candidato interno ou externo.
 - Devolutiva ao candidato.
 - Quem deve fazer a entrevista comportamental?
 - Mensuração da entrevista.
 - Diretrizes importantes para a entrevista comportamental.
 - Exemplo prático do cálculo para a mensuração da entrevista.
 - Parecer do processo seletivo – apresentação da metodologia.
 - Entrevista técnica.
 - Os vinte passos importantes na entrevista técnica.
 - Exemplos de perguntas sobre competências técnicas.
 - Como avaliar as competências técnicas (conhecimentos e habilidades).
- 6| DICIONÁRIO DE COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS E AGRUPAMENTO POR SIMILARIDADE E DICIONÁRIO DE PERGUNTAS COMPORTAMENTAIS**
- Análise e Interpretação.
 - Casos práticos com simulações.
- 7| COMO MONTAR UM PROJETO DE SELEÇÃO POR COMPETÊNCIAS?**
- Os passos para implementar a atração e captação de talentos com foco em competências
- 8| BENEFÍCIOS DA SELEÇÃO POR COMPETÊNCIAS**
- Benefícios para o Requirante, Seleccionador, o Candidato e para a Empresa.
- 9| ASSESSMENT – HABILIDADES COMO SELECIONADOR**
- Aferição do perfil de selecionador do participante.
 - Apuramento, Análise e interpretação dos resultados individuais.
 - Proposta de melhoria.
- 10| FERRAMENTAS E FORMULÁRIOS**
- Apresentação de formulários:
 - Mapeamento de Competências.
 - Mapeamento de competências – grupos de competências similares e mensuração.
 - Descrição do cargo ou função: Básico e Aprofundado.
 - Entrevista comportamental com foco em competências.
- 11| FECHO DO CURSO**



Step by Step

Formação Comportamental	Coaching Individual	Customer Care	Consultadoria
-Negociação e Vendas -Relação Interpessoal -Liderança -Apresentação -Assertividade -Cooperação -Trabalhar em equipa -Motivação e produtividade	-Atingir objectivos -Gerir equipas -Gerir a mudança -Gerir prioridades -Gerir conflitos -Tomar decisões	-Atendimento -Comunicação -Pós-Venda -Call-center -Reclamações -Telemarketing -Gestão de Cobranças -Fidelização -Retenção de Clientes	-Gestão de Projectos -Estudos -Fidelização -Reorganização Processos -Qualidade -Cliente Mistério -Auditorias de Serviço

Formação e Consultadoria Lda

Contactos:

| Tel: 309 958 531 | Fax: 21 421 10 70 |
| trainingcare@trainingcare.pt

| www.trainingcare.pt |