



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



SayIT

Program nauczania umiejętności miękkich dla Specjalistów IT



Ten utwór jest dostępny na [licencji Creative Commons Uznanie autorstwa 4.0 Międzynarodowe](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Advancing vocational competences in soft skills for IT professionals (SayIT) – numer projektu 2020-1-PL01-KA202-081864

Projekt ten został sfinansowany przy wsparciu Komisji Europejskiej. Niniejsza publikacja odzwierciedla wyłącznie poglądy autora i Komisja nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.

Spis treści

Cel dokumentu.....	3
Wprowadzenie do projektu SayIT.....	3
Cel	3
Oczekiwany wpływ.....	3
Główne rezultaty.....	4
Partnerstwo	4
Działania prowadzące do opracowania Programu Nauczania	4
Cele Rezultatu nr 1.....	4
Grupa docelowa	5
Ramy edukacyjne mające zastosowanie do projektu SayIT.....	6
Ramy edukacyjne - wprowadzenie	6
Europejskie Ramy Zapewniania Jakości w Kształceniu i Szkoleniu Zawodowym.....	7
Modułowe ramy kompetencji SayIT	8
Program Nauczania SayIT.....	8
Cel	8
Struktura	8
Bloki tematyczne Programu Nauczania	10
Aspekty EQAVET.....	39
Bibliografia	42

Cel dokumentu

Niniejszy dokument - Program nauczania umiejętności miękkich dla specjalistów IT - jest przeznaczony dla szeroko rozumianego ekosystemu kształcenia zawodowego, w tym instytucji kształcenia i szkolenia zawodowego, organów regulacyjnych i odpowiednich interesariuszy.

Dokument dostarcza kluczowych informacji i ma na celu zwiększyć świadomość narastającej potrzeby zaspokojenia potrzeb szkoleniowych specjalistów sektora IT – są to potrzeby szkoleń z zakresu umiejętności miękkich. Dokument może być bezpośrednio wykorzystany do projektowania i tworzenia szkoleń z zakresu rozwoju umiejętności miękkich, szczególnie dla pracowników IT.

Dokument zawiera wprowadzenie do projektu, a szczególnie opis działań, które przyczyniły się do powstania niniejszego Programu Nauczania: wyniki analizy istniejących szkoleń z zakresu umiejętności miękkich; ramy edukacyjne mające zastosowanie dla projektu SayIT (Europejskie Ramy Zapewniania Jakości W Kształceniu i Szkoleniu Zawodowym – EQAVET, Europejskie Ramy Kwalifikacji – ERK, oraz modułowe ramy kompetencji SayIT). Ostatnia część dokumentu to rekomendacje w zakresie rozwoju umiejętności miękkich dla wybranych, powszechnych zawodów z sektora IT.

Wprowadzenie do projektu SayIT

Cel

Celem projektu SayIT jest wspieranie kluczowych kompetencji specjalistów IT w początkowym oraz ustawicznym kształceniu i szkoleniu zawodowym poprzez wzmocnienie ich umiejętności miękkich, a także kwalifikacji i konkurencyjności na poziomie zawodowym. SayIT jest skierowany przede wszystkim do specjalistów IT, dla których brak odpowiednich umiejętności miękkich utrudnia doskonalenie zawodowe. Projekt skierowany jest również do odpowiednich zainteresowanych stron (w tym branży informatycznej), które mogą mieć wpływ na programy szkoleniowe oferowane dla pracowników sektora IT.

Oczekiwany wpływ

Oczekiwany wpływ projektu SayIT można scharakteryzować jako wzrost świadomości znaczenia umiejętności miękkich wśród specjalistów IT. Osoby, którzy skorzystają z projektu SayIT będą lepiej rozumieć kwalifikacje i umiejętności (szczególnie te z branży IT); będą mieć łatwiejszy dostęp do innowacyjnych materiałów dydaktycznych opracowanych dla branży informatycznej oraz możliwości zawodowych dzięki uczestnictwu w szkoleniu z umiejętności miękkich; ulegną zmianie ich zachowania zawodowe dzięki większej świadomości umiejętności miękkich i ich znaczenia; a ponadto będą doświadczać większą satysfakcję z wykonywanej pracy.

Główne rezultaty

Cele projektu zostaną osiągnięte poprzez opracowanie dwóch innowacyjnych materiałów szkoleniowych:

1 - Program nauczania umiejętności miękkich dla specjalistów IT

Rezultat zawiera wytyczne dla instytucji kształcenia i szkolenia zawodowego z zakresu umiejętności miękkich. Opracowany Program Nauczania przyczyni się do rozwoju umiejętności miękkich u specjalistów IT.

2 - Aplikacja do treningu umiejętności miękkich

Rezultat dostępny w formie aplikacji mobilnej, która zapewnia łatwy dostęp do szkolenia. Aplikacja opiera się na innowacyjnej metodologii nauki.

Partnerstwo

Partnerstwo projektu SayIT tworzy 7 partnerów z 7 krajów. Są to specjaliści w dziedzinie kształcenia i szkolenia zawodowego oraz branży IT, a także partner społeczny reprezentowany przez Izbę Gospodarczą.

Instytucje partnerskie projektu	Kraj
DANMAR COMPUTERS	Polska
Assist GmbH	Niemcy
HERAKLION CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY	Grecja
Know & Can Association	Bułgaria
MARKEUT SKILLS SOCIEDAD LIMITADA	Hiszpania
Mindshift Talent Advisory	Portugalia
ATERMON B.V.	Holandia

Działania prowadzące do opracowania Programu Nauczania

Cele Rezultatu nr 1

Program nauczania umiejętności miękkich dla specjalistów IT to pierwszy rezultat projektu SayIT.

Program Nauczania SayIT to propozycja holistycznego podejścia do podnoszenia kwalifikacji specjalistów IT w obszarze kompetencji miękkich. Posłuży jako dokument referencyjny do opracowania szkoleń z umiejętności miękkich dla specjalistów IT. Program Nauczania SayIT charakteryzuje się ramami kompetencji w podziale na moduły, wzbogaconymi o podzbiory zdefiniowanych efektów uczenia się i składa się z pięciu bloków tematycznych: umiejętności komunikacyjne, umiejętności rozwiązywania problemów, umiejętności pracy w zespole, umiejętności organizacyjne, umiejętności interpersonalne.

Program jest przeznaczony dla instytucji kształcenia i szkolenia zawodowego, organów regulacyjnych i odpowiednich zainteresowanych stron. Cele tego dorobku intelektualnego można wyjaśnić z dwóch

różnych perspektyw. Pierwsza z nich to fakt, że Program Nauczania będzie publikacją podnoszącą świadomość, która uświadomi ekosystem kształcenia i szkolenia zawodowego o pojawiającej się potrzebie skierowania do specjalistów IT szkolenia z zakresu umiejętności miękkich. Drugą perspektywą jest, że opracowany Program może być bezpośrednio wykorzystany do projektowania i tworzenia szkoleń w sektorze IT, przyczyniając się tym samym do realizacji celów projektu SayIT.

Program stworzony został na podstawie Europejskich i Krajowych Ram Kwalifikacji, ułatwiając w ten sposób wdrożenie szkoleń nie tylko Partnerom projektu SayIT w ich organizacjach, ale także zewnętrznym instytucjom kształcenia i szkolenia zawodowego zainteresowanym wzbogaceniem swojego portfolio. Ponadto, zwrócono uwagę na Europejskie Ramy Zapewniania Jakości w Kształceniu i Szkoleniu Zawodowym (EQAVET), aby lepiej spełnić oczekiwania wspomnianych instytucji, w celu prowadzenia dokumentacji, rozwoju, monitorowania, oceniania oraz zapewnienia lepszej jakości szkolenia zawodowego. W związku z tym, opracowany Program Nauczania oparty jest na czteroetapowym modelu obejmującym: planowanie, wdrażanie, ocenę oraz przegląd. Każdy etap poparty został odpowiednimi kryteriami jakości i opisem - zgodnie z ramami EQAVET.

Grupa docelowa

Program Nauczania SayIT skierowany jest do specjalistów IT, którzy mogą skorzystać ze szkolenia z zakresu umiejętności miękkich. Specjaliści ci odniosą korzyści dzięki podniesieniu ich kompetencji społecznych, co z kolei zapewni im większe szanse na rozwój zawodowy i lepsze perspektywy kariery. Trenerzy kształcenia i szkolenia zawodowego, interesariusze i decydenci są również grupami docelowymi tego Programu Nauczania.

Działania istotne dla stworzenia Programu Nauczania

Działania (D), prowadzące do pełnego opracowania rezultatu nr 1 (R1), zostały zaplanowane na 11 miesięcy i obejmowały:

- R1/D1 - Analizę istniejących szkoleń z umiejętności miękkich
- R1/D2 - Przygotowanie i dostosowanie szablonów
- R1/D3 - Zewnętrzną ewaluację Programu Nauczania
- R1/D4 - Implementację informacji zwrotnych i tłumaczenia

Wyniki analizy istniejących szkoleń z zakresu umiejętności miękkich

Siedmiu Partnerów zgromadziło 35 przykładów istniejących kursów szkoleniowych z zakresu umiejętności miękkich (przykłady kursów wewnętrznych oraz oferowanych przez organizacje zewnętrzne). Lista 35 kursów zawiera informacje o kraju, w którym kurs został opracowany i jest oferowany, dostępne wersje językowe, grupy docelowe, krótkie opisy, linki, itp. Wyszukane kursy nie są dedykowane dla zawodów informatycznych, a skierowane do każdego dorosłego i stanowią źródło

informacji nt. różnorodności szkoleń z zakresu umiejętności miękkich w różnych krajach. Stworzona lista pokazuje, że największy nacisk kładzie się na: umiejętności komunikacyjne, umiejętności interpersonalne, rozwiązywanie problemów, czy zarządzanie czasem, co wskazuje na fakt, że istnieje potrzeba rozwijania tych kompetencji wśród specjalistów i dorosłych słuchaczy.

Przygotowanie i dostosowywanie szablonów

Istnieje wiele kursów szkoleniowych z zakresu umiejętności miękkich, ale żaden nie skupia się typowo na specjalistach IT, którzy są specyficzną grupą odbiorców. Opracowany Program Nauczania zaspokoi potrzeby szkoleniowe specjalistów IT w ekosystemie kształcenia i szkolenia zawodowego i poszerzy portfolio instytucji, które dążą do poprawy i aktualizacji swoich szkoleń.

W oparciu o wstępne działania prowadzące do opracowania Programu Nauczania, powstało pięć bloków tematycznych, tzw. moduły, wzbogacone podzbiorami zdefiniowanych efektów uczenia się. Pięć bloków tematycznych/modułów, to:

1. Umiejętności komunikacyjne
2. Umiejętności rozwiązywania problemów
3. Umiejętności pracy w zespole
4. Umiejętności organizacyjne
5. Umiejętności interpersonalne

Program Nauczania został przygotowany na podstawie treści zebranych przez Partnerstwo SayIT. Następnie został on poddany zewnętrznej ocenie - otrzymane informacje zwrotne posłużyły do finalizacji Programu. Kolejnym krokiem były tłumaczenia na języki narodowe Partnerów.

Ramy edukacyjne mające zastosowanie do projektu SayIT

Ramy edukacyjne - wprowadzenie

Projekt SayIT skupia się wokół: Europejskich Ram Zapewniania Jakości w Kształceniu i Szkoleniu Zawodowym (EQAVET), Europejskich Ram Kwalifikacji (ERK) oraz modułowych ramach kompetencji SayIT.

Ramy są potrzebne zarówno pracodawcom, jak i pracownikom z różnych powodów (National Organisation for the Certification of Qualifications & Vocational Guidance) (EOPPEP, n.d.):

- Wszyscy obywatele są w stanie zaprezentować swoje kompetencje i umiejętności w odniesieniu do ram krajowych lub europejskich.
- Wszyscy pracownicy, którzy chcą zmienić swoją karierę zawodową lub kraj stażu, mogą „przetłumaczyć” i porównać swoje umiejętności i kwalifikacje.

- Pracodawcy mogą łatwo zrozumieć i sklasyfikować swoich pracowników według uzyskanych stopni i dyplomów.
- Mobilizacja siły roboczej między krajami jest możliwa dzięki ramom, które oferują łatwe i szybkie uznanie kwalifikacji, umiejętności, itp.

Europejskie Ramy Zapewniania Jakości w Kształceniu i Szkoleniu Zawodowym

Celem Europejskich Ram Zapewniania Jakości w Kształceniu i Szkoleniu Zawodowym ((EQAVET), n.d.) jest zgromadzenie państw członkowskich UE, partnerów społecznych i Komisji Europejskiej w celu opracowania i poprawy systemów zapewniania jakości w europejskim kształceniu i szkoleniu zawodowym w kontekście wdrażania Europejskich Ram dotyczących zapewniania jakości (EQAVET, <https://www.eqavet.eu/>, n.d.) poprzez:

- Pomoc państwom członkowskim w opracowywaniu skutecznych podejść wspierających wdrażanie Ram Europejskich.
- Rozwój kultury jakości, zgodnie z Europejskimi standardami oraz przy pomocy Krajowych Punktów Referencyjnych ds. Zapewnienia Jakości (<https://www.eqavet.eu/>, n.d.) oraz innych sieci kontaktów.
- Wspieranie państw członkowskich i Komisji Europejskiej w monitorowaniu i wdrażaniu europejskich ram kompetencji w kontekście Strategicznych Ram Kształcenie i szkolenie 2020 (Union C. o., 2009).
- Wspieranie wymiaru zapewnienia jakości pracy w ERK i ECVET.

Europejskie Ramy Zapewniania Jakości w Kształceniu i Szkoleniu Zawodowym zapewniają ogólnoeuropejski system, który pomaga państwom członkowskim i zainteresowanym stronom dokumentować, rozwijać, monitorować, oceniać i poprawiać skuteczność ich praktyk w zakresie kształcenia i zarządzania jakością. Można je stosować zarówno na poziomie systemu, jak i dostawców kształcenia i szkolenia zawodowego, a zatem można je wykorzystać do oceny efektywności kształcenia zawodowego. Można je dostosować do różnych krajowych systemów kwalifikacji i stosować zgodnie z krajowym ustawodawstwem i praktyką (Podgląd - EQAVET) (EQAVET, n.d.). EQAVET inicjuje wspólne zasady, wskaźniki i kryteria oceny dla doskonalenia kształcenia i szkolenia zawodowego w europejskich państwach członkowskich.

Europejskie Ramy Kwalifikacji

Europejskie Ramy Kwalifikacji (ERK) to wspólne europejskie ramy odniesienia mające na celu uczynienie kwalifikacji bardziej czytelnymi i zrozumiałymi w różnych krajach i systemach (Podgląd - ERK) (EQAVET, n.d.). ERK mają na celu poprawę przejrzystości i porównywalności kwalifikacji (ERK broszura i infografika | Europass) (Union E. , n.d.) aby umożliwić zatrudnienie i mobilność siły roboczej między państwami członkowskimi UE. Obejmując kwalifikacje na wszystkich poziomach i we

wszystkich podsystemach kształcenia i szkolenia, ERK (CEDEFOP, n.d.) zapewniają kompleksowy przegląd kwalifikacji w 39 krajach europejskich obecnie zaangażowanych w jego wdrażanie. Wiele krajów (34 kraje), powiązało już swoje Krajowe Ramy Kwalifikacji z ERK.

ERK to 8 poziomów referencyjnych opisujących efekty uczenia się. Poziom 1 to *Podstawowa Wiedza Ogólna*. Poziom 8 (najwyższy) opisuje *wiedzę na najbardziej zaawansowanym poziomie w danej dziedzinie pracy lub nauki oraz na styku różnych dziedzin* (tytuł doktora nauk). Czytelnik może znaleźć opisy 8 poziomów ERK klikając w link (EUROPASS, n.d.).

Modułowe ramy kompetencji SayIT

Projekt SayIT proponuje modułowe ramy kompetencji wzbogacone o podzbiory zdefiniowanych efektów uczenia się. Efekty kształcenia zostały sformułowane po analizie dostępnych zawodów IT na platformie ESCO (Commission, n.d.). Podstawą są tu ERK oraz EQAVET z uwzględnieniem Krajowych Ram Kwalifikacji. Biorąc pod uwagę ERK, projekt uwzględnia efekty uczenia się podzielone według wiedzy, umiejętności i kompetencji dla poziomów ERK od 3 do 6. Jeśli chodzi o EQAVET, projekt obejmuje czterofazowy model obejmujący planowanie, wdrażanie, ocenę i przegląd.

Program Nauczania SayIT

Cel

Niniejszy Program Nauczania jest dokumentem referencyjnym do opracowania szkolenia z umiejętności miękkich dla specjalistów IT; planem do przygotowywania odpowiednich programów szkoleniowych i inicjatyw w zakresie prowadzenia szkoleń z umiejętności miękkich dla specjalistów IT. Zawiera rekomendacje, które można rozszerzyć, podczas gdy inne umiejętności są identyfikowane w wyniku postępu technologicznego, a następnie tworzenia nowych zawodów.

Struktura

Program został podzielony na 5 bloków tematycznych:

1. Umiejętności komunikacyjne
2. Umiejętności rozwiązywania problemów
3. Umiejętności pracy w zespole
4. Umiejętności organizacyjne
5. Umiejętności interpersonalne

Każdy blok tematyczny składa się z 3 lub 4 kompetencji – każda kompetencja jest opisana zgodnie z ERK: poziomami 3 i 4, 5 oraz 6 – wraz z opisem efektów procesu uczenia (wiedza, umiejętności, kompetencje).

Wspomniane wyżej bloki tematyczne są również opisane pod kątem EQAVET: planowanie, wdrożenie, ocena oraz przegląd (czterofazowy model).

BLOK TEMATYCZNY NR 1: UMIEJĘTNOŚCI KOMUNIKACYJNE

1.1. NAZWA KOMPETENCJI: Komunikacja werbalna i niewerbalna

Opis kompetencji: Komunikacja werbalna może być dowolną komunikacją pisemną lub ustną, w której wiadomość jest przekazywana za pomocą słów i dociera do odbiorcy. Komunikacja niewerbalna to komunikacja obejmująca gesty, język ciała, wygląd i paralingwistykę. Specjaliści IT, którzy potrafią efektywnie wykorzystać komunikację werbalną i niewerbalną, współpracując z innymi dla osiągnięcia wspólnych celów, odniosą sukces w swojej pracy, a w efekcie poprawią jakość obsługi klientów firmy.

Rezultaty procesu nauki zgodne z ERK 3 i 4	Słuchacz potrafi: określić umiejętności poznawcze i praktyczne, które musi posiadać, aby komunikować się w środowisku pracy; rozwiązać problemy komunikacyjne; wybrać i zastosować odpowiednią metodę, narzędzie, materiał oraz informację dla lepszej komunikacji wewnętrznej (ze współpracownikami, kierownikami), oraz zewnętrznej (klienci firmy, dostawcy).
--	--

Wiedza	Umiejętności	Kompetencje
- Identyfikacja kanałów komunikacyjnych - Rozpoznanie podstawowego procesu komunikacji.	- Zastosowanie efektywnego mówienia i aktywnego słuchania - Wyrażenie zachowań niewerbalnych.	- Wyrażenie pewności - Asertywność.

Rezultaty procesu nauki zgodne z ERK 5	Słuchacz potrafi: sprawować nadzór i zarządzać wykorzystując komunikację werbalną i niewerbalną, zwłaszcza w przypadku wystąpienia nieprzewidywanych zmian. Ponadto, słuchacz dokonuje przeglądu i poprawia wyniki swoje i innych osób w zakresie skutecznej komunikacji.
--	---

Wiedza	Umiejętności	Kompetencje
- Identyfikacja kanałów komunikacyjnych - Rozpoznanie podstawowego procesu komunikacji - Zrozumienie sposobu komunikacji, który wywiera wpływ - Wybór odpowiednich pytań oraz gestów dla lepszego zrozumienia pomiędzy odbiorcami.	- Zastosowanie efektywnego mówienia i aktywnego słuchania - Wyrażenie zachowań niewerbalnych - Przejrzyste wyrażanie złożonych pojęć i żargonu biznesowego - Doskonalenie umiejętności adaptacyjnych w komunikacji werbalnej oraz niewerbalnej.	- Wyrażenie pewności - Asertywność - Zilustrowanie historii - Otwartość.

Rezultaty procesu nauki zgodne z ERK 6	Słuchacz potrafi: zarządzać złożonymi działaniami lub projektami technicznymi lub zawodowymi; brać odpowiedzialność za podejmowanie decyzji w strategii komunikacji firmy. Ponadto, uczy młodszy personel, jak skutecznie komunikować się ze współpracownikami, podwykonawcami i klientami.		
Wiedza		Umiejętności	Kompetencje
- Identyfikacja kanałów komunikacyjnych - Rozpoznanie podstawowego procesu komunikacji - Zrozumienie sposobu komunikacji, który wywiera wpływ - Wybór odpowiednich pytań oraz gestów dla lepszego zrozumienia pomiędzy odbiorcami - Identyfikacja i zarządzanie emocjami własnymi oraz innych osób - Przewidywanie możliwych problemów komunikacyjnych i ich rozwiązań - Określenie potencjalnych rozwiązań problemów związanych z komunikacją.		- Zastosowanie efektywnego mówienia i aktywnego słuchania - Wyrażenie zachowań niewerbalnych - Przejrzyste wyrażanie złożonych pojęć i żargonu biznesowego - Doskonalenie umiejętności adaptacyjnych w komunikacji werbalnej oraz niewerbalnej - Klarowność w używaniu parafrazy - Wypowiedzi poparte faktami i dowodami - Unikanie zawierania zbyt wielu informacji i niepotrzebnych sygnałów w komunikacji - Zachęcanie do komunikacji w miejscu pracy.	- Wyrażenie pewności - Asertywność - Zilustrowanie historii - Otwartość - Przekazanie oraz odebranie informacji zwrotnej - Unikanie uogólnień - Planowanie strategii komunikacji.
1.2. NAZWA KOMPETENCJI: Aktywne słuchanie			
Opis kompetencji: Aktywne słuchanie to umiejętność całkowitego skupienia się na mówcy, zrozumienia jego przekazu i informacji, a także przemyślanego reagowania, co jest kluczowe w zawodach IT - dbałość o szczegóły zaowocuje wykonaną pracą. Różnica między „słyszeniem” a „słuchaniem” aktywnym polega na tym, że słyszenie jest procesem pasywnym, w którym słuchacz nie do końca rozumie mówiącego i nie koncentruje się w pełni na procesie przekazywania wiadomości. Aktywne słuchanie jest bardzo ważne dla specjalistów IT, ponieważ jest kluczowym czynnikiem skutecznej komunikacji.			
Rezultaty procesu nauki zgodne z ERK 3 i 4	Słuchacz potrafi: zidentyfikować umiejętności poznawcze i praktyczne, które musi posiadać, aby być aktywnym słuchaczem w środowisku pracy; rozwiązywać problemy komunikacyjne; generować rozwiązania tych problemów; oraz wiedzieć, jak dobierać, a także stosować podstawowe metody, narzędzia, materiały i informacje w celu aktywnego słuchania.		
Wiedza		Umiejętności	Kompetencje
- Rozpoznanie mowy ciała mówcy - Określenie potencjalnych barier w drodze do aktywnego słuchania.		- Wyrażenie zrozumienia - Otwartość na dialog.	- Budowanie zaufania - Owartość.

Rezultaty procesu nauki zgodne z ERK 5	Słuchacz potrafi: zarządzać i nadzorować proces komunikacji z użyciem aktywnego słuchania, zwłaszcza w przypadku wystąpienia nieprzewidywalnej zmiany. Ponadto, wykazuje cierpliwość i otwartość na dialog, rozumie mowę ciała i przyjmuje informacje zwrotne.		
Wiedza	Umiejętności	Kompetencje	
• Rozpoznanie mowy ciała mówcy • Określenie potencjalnych barier w drodze do aktywnego słuchania • Efektywne wykorzystanie kontaktu wzrokowego oraz gestów • Unikanie czynników zakłócających.	• Wyrażenie zrozumienia • Otwartość na dialog • Wyrażenie uprzejmości • Wyrażenie cierpliwości.	• Budowanie zaufania • Doskonalenie otwartości • Zachęcanie do komunikacji • Doskonalenie konstruktywnej informacji zwrotnej (odbiór oraz przekazanie informacji).	
Rezultaty procesu nauki zgodne z ERK 6	Słuchacz potrafi: zarządzać złożonymi działaniami lub projektami technicznymi i zawodowymi, biorąc odpowiedzialność za szkolenie innych osób przy pomocy aktywnego słuchania, ale także nakreślając kluczowe komunikaty w procesie komunikacji.		
Wiedza	Umiejętności	Kompetencje	
• Rozpoznanie mowy ciała mówcy • Określenie potencjalnych barier w drodze do aktywnego słuchania • Efektywne wykorzystanie kontaktu wzrokowego oraz gestów • Unikanie czynników zakłócających • Aranżacja grupowych debat • Zarys kluczowych przesłań • Jasne określenie zadań.	• Wyrażenie zrozumienia • Otwartość na dialog • Wyrażenie uprzejmości • Wyrażenie cierpliwości • Ułatwienie dyskusji w grupie • Okazywanie współczucia • Wykazanie wrażliwości na problem.	• Budowanie zaufania • Doskonalenie otwartości • Zachęcanie do komunikacji • Doskonalenie konstruktywnej informacji zwrotnej (odbiór oraz przekazanie informacji) • Podsumowanie dyskusji • Pytania pomocnicze, aby wzmocnić informację zwrotną • Krytyczne spojrzenie i ocena wiadomości • Zadawanie pytań otwartych.	
1.3. NAZWA KOMPETENCJI: Umiejętność prezentacji			
Opis kompetencji: Prezentacja to możliwość dotarcia z komunikatem do odbiorców w sposób jasny, zwięzły i skuteczny. Specjaliści IT są przy różnych okazjach proszeni o prezentacje i przemawianie do publiczności lub mniejszej grupy osób, dlatego umiejętności prezentacji są dla nich niezbędne.			

Rezultaty procesu nauki zgodne z ERK 3 i 4	Słuchacz potrafi: rozpoznawać strefy komunikacji, aby dostosować prezentację, wybierając przy tym najwłaściwszą metodę i sposób komunikowania swojego przekazu publiczności - niezależnie od tego, czy są to współpracownicy, kadra kierownicza, czy klienci.	
Wiedza	Umiejętności	Kompetencje
- Rozpoznawanie stref komunikacji - Identyfikacja odpowiednich metod prezentacji.	- Wskazanie docelowych odbiorców - Wybór metody prezentacji.	- Wybór układu siedzeń - Doskonalenie różnych metod prezentacji.
Rezultaty procesu nauki zgodne z ERK 5	Słuchacz potrafi: zarządzać i nadzorować realizację prezentacji oraz kierować młodą kadrami wskazując przy tym na najwłaściwszy sposób komunikowania swojego przesłania słuchaczom w przewidzianym czasie.	
Wiedza	Umiejętności	Kompetencje
- Rozpoznawanie stref komunikacji - Identyfikacja odpowiednich metod prezentacji - Identyfikacja wiadomości, która ma zostać przekazana - Określenie odpowiedniego czasu.	- Wskazanie docelowych odbiorców - Wybór metody prezentacji - Wybór najważniejszych elementów wiadomości, które należy przekazać - Oszacowanie potrzebnego czasu.	- Wybór układu siedzeń - Doskonalenie różnych metod prezentacji - Podkreślenie wartości prezentowanych treści - Określenie potrzebnego czasu.
Rezultaty procesu nauki zgodne z ERK 6	Słuchacz potrafi: zarządzać złożonymi technicznymi lub zawodowymi działaniami i projektami, biorąc odpowiedzialność za prezentację tych projektów klientom, bankom lub potencjalnym partnerom. Ponadto, słuchacz jest w stanie nauczyć młodszy personel, jak korzystać z właściwych metod i środków komunikacji, aby dokonywać skutecznych prezentacji. Prezentacje te mają służyć rozwojowi współpracy ze współpracownikami, podwykonawcami i klientami firmy.	
Wiedza	Umiejętności	Kompetencje
- Rozpoznawanie stref komunikacji - Identyfikacja odpowiednich metod prezentacji - Identyfikacja wiadomości, która ma zostać przekazana - Określenie odpowiedniego czasu - Wybór odpowiednich narzędzi wizualnych - Wiedza nt. interakcji z odbiorcami/ widownią - Odpowiednie przygotowanie do prezentacji.	- Wskazanie docelowych odbiorców - Wybór metody prezentacji - Wybór najważniejszych elementów wiadomości, które należy przekazać - Oszacowanie potrzebnego czasu - Identyfikacja odpowiednich narzędzi wizualnych - Przewidywanie reakcji oraz pytań odbiorców - Znalezienie czasu na przygotowanie do prezentacji.	- Wybór układu siedzeń - Doskonalenie różnych metod prezentacji - Podkreślenie wartości prezentowanych treści - Określenie potrzebnego czasu - Użycie odpowiedniego oprogramowania i sprzętu - Oczekiwanie na informacje zwrotne od odbiorców - Dotrzymanie terminu i ram czasowych.
1.4. NAZWA KOMPETENCJI: Empatia		

Opis kompetencji: Empatia to umiejętność lub proces wyobrażenia sobie siebie w sytuacji, w której jest inna osoba; jest to przysłowiowe “zakładanie butów drugiej osoby”, aby w pełni zrozumieć jej sytuację. Istnieje trzy etapy empatii: kognitywna (poznawcza) – bycie świadomym w jakim stanie emocjonalnym znajduje się druga osoba; emocjonalna - angażowanie się i dzielenie się emocjami; empatia współczująca – to konkretne działania, które mają na celu wesprzeć drugą osobę. Empatia jest ważna w procesie komunikacji specjalistów IT, ponieważ pozwala im lepiej zrozumieć sposób, w jaki klienci i współpracownicy się czują, myślą i reagują. Dzięki empatii można rozwiązywać konflikty, budować bardziej produktywne zespoły i poprawiać relacje ze współpracownikami i klientami.

Rezultaty procesu nauki zgodne z ERK 3 i 4	Słuchacz potrafi: zrozumieć znaczenie empatii oraz rozróżnia jej trzy etapy; określa umiejętności poznawcze i praktyczne, które pozwolą mu być empatycznym w środowisku pracy; ma świadomość, w jaki sposób empatia pomoże mu/ jej lepiej zrozumieć klienta oraz współpracowników, aby zrozumieć co czują, myślą oraz jak reagują. Ponadto, słuchacz zdaje sobie sprawę z faktu, że empatia pomaga rozwiązać konflikty, budować bardziej produktywne zespoły oraz wyrażać współczucie.
--	--

Wiedza	Umiejętności	Kompetencje
- Rozróżnianie empatii i współczucia - Analiza mowy ciała mówcy oraz rozpoznanie emblematów, ilustratorów, regulatorów.	- Skuteczne mówienie - Aktywne słuchanie – okazanie realnego zainteresowania osobie mówiącej - Tworzenie raportu.	- Otwartość wyrażania uczuć oraz zachęcanie do tego innych osób - Tworzenie dobrej atmosfery - Cierpliwość - Współczucie.

Rezultaty procesu nauki zgodne z ERK 5	Słuchacz potrafi: zarządzać i przewodzić pracy innych wykazując przy tym empatię – szczególnie w przypadku wystąpienia nieprzewidywalnych zmian. Ponadto jest w stanie wyrażać postawę otwartości oraz poświęcać pełną uwagę innym osobom w procesie komunikacji.
--	---

Wiedza	Umiejętności	Kompetencje
- Rozróżnianie empatii i współczucia - Analiza mowy ciała mówcy oraz rozpoznanie emblematów, ilustratorów, regulatorów - Określenie sposobów na poświęcenie pełnej uwagi rozmówcy - Rozważenie innych perspektyw wyrażanych przez ludzi.	- Skuteczne mówienie - Aktywne słuchanie – okazanie realnego zainteresowania osobie mówiącej - Tworzenie raportu - Zadawanie pytań wyjaśniających, stanowiących refleksję i podsumowanie w celu sprawdzenia, czy zarówno słuchacz, jak i mówca rozumieją poruszony temat w taki sam sposób - Przekazanie informacji zwrotnej.	- Otwartość wyrażania uczuć oraz zachęcanie do tego innych osób - Tworzenie dobrej atmosfery - Cierpliwość - Współczucie - Poufność - Postawa otwarta.

Rezultaty procesu nauki zgodne z ERK 6	Słuchacz potrafi: zarządzać złożonymi technicznymi lub zawodowymi działaniami i projektami, biorąc odpowiedzialność za włączenie empatii w strategię komunikacji firmy; uczy młodszy personel, jak skutecznie wykorzystywać empatię w relacjach ze współpracownikami, podwykonawcami i klientami firmy, aby rozwijać przyjazne stosunki oraz utrzymać dobry poziom świadomości międzykulturowej.
--	--

Wiedza	Umiejętności	Kompetencje
- Rozróżnianie empatii i współczucia - Analiza mowy ciała mówcy oraz rozpoznanie emblematów, ilustratorów, regulatorów - Określenie sposobów na poświęcenie pełnej uwagi rozmówcy - Rozważenie innych perspektyw wyrażanych przez ludzi - Wykorzystanie emocjonalnej inteligencji, aby określać i zarządzać emocjami własnymi oraz innych osób.	- Skuteczne mówienie - Aktywne słuchanie – okazanie realnego zainteresowania osobie mówiącej - Tworzenie raportu - Zadawanie pytań wyjaśniających, stanowiących refleksję i podsumowanie w celu sprawdzenia, czy zarówno słuchacz, jak i mówca rozumieją poruszony temat w taki sam sposób - Przekazanie informacji zwrotnej - Wykorzystanie różnorodności - Rozwój przyjaznych stosunków.	- Otwartość wyrażania uczuć oraz zachęcanie do tego innych osób - Tworzenie dobrej atmosfery - Cierpliwość - Współczucie - Poufność - Postawa otwarta - Równe traktowanie innych osób - Świadomość międzykulturowa.

BLOK TEMATYCZNY NR 2: UMIEJĘTNOŚCI ROZWIĄZYWANIA PROBLEMÓW

2.1. Nazwa kompetencji: Krytyczne myślenie

Opis kompetencji: Specjalista IT musi być w stanie przyjrzeć się problemowi lub możliwościom, starając się nadać im innowacyjne podejście. Dzięki krytycznemu myśleniu specjaliści IT będą podejmować lepsze decyzje, być może zmniejszając w przyszłości liczbę nieudanych projektów. Konceptualizujące wyniki, krytyczni myśliciele są lepsi w rozwiązywaniu problemów niż ludzie, którzy po prostu zapamiętują informacje.

Rezultaty procesu nauki zgodne z ERK 3 i 4	Słuchacz potrafi: określić problemy i ich rozwiązania, a także zdobyć potrzebne informacje w celu usprawnienia istniejących rozwiązań problemu.	
Wiedza	Umiejętności	Kompetencje
Podstawowa wiedza z zakresu krytycznego myślenia	- Przeprowadzenie badań/ doświadczeń - Obserwacja.	Zbieranie niezbędnych informacji

Wiedza z zakresu możliwych źródeł informacji: źródła badań.		Dostrzeganie i przewidywanie możliwości, problemów oraz ich rozwiązań.
Rezultaty procesu nauki zgodne z ERK 5	Słuchacz potrafi: analizować i oceniać zebrane informacje, a nie tylko określać problemy.	
Wiedza	Umiejętności	Kompetencje
- Podstawowa wiedza z zakresu krytycznego myślenia - Wiedza z zakresu możliwych źródeł informacji: źródła badań - Średniozaawansowana wiedza z zakresu krytycznego myślenia - Rozpoznanie użytecznych źródeł informacji oraz określenie pytań służących do oceny informacji.	- Przeprowadzenie badań/ doświadczeń - Obserwacja - Analiza informacji - Ocena.	- Zbieranie niezbędnych informacji - Dostrzeganie i przewidywanie możliwości, problemów oraz ich rozwiązań - Zrozumienie otrzymanej informacji - Umiejętność ewaluacji informacji.
Rezultaty procesu nauki zgodne z ERK 6	Słuchacz potrafi: wyciągać wnioski oparte na istotnej informacji poprzez logiczne połączenie idei i systematyczny proces myślenia.	
Wiedza	Umiejętności	Kompetencje
- Podstawowa wiedza z zakresu krytycznego myślenia - Wiedza z zakresu możliwych źródeł informacji: źródła badań - Średniozaawansowana wiedza z zakresu krytycznego myślenia - Rozpoznanie użytecznych źródeł informacji oraz określenie pytań służących do oceny informacji - Zaawansowana wiedza z zakresu umiejętności krytycznego myślenia - Wiedza nt. tego, jak wyodrębnić najważniejsze informacje i rezultaty - Przewidywanie możliwych następstw decyzji podjętych na podstawie wiedzy i doświadczenia.	- Przeprowadzenie badań/ doświadczeń - Obserwacja - Analiza informacji - Ocena - Interpretacja - Refleksja - Odpowiedzialność za proces podejmowania decyzji.	- Zbieranie niezbędnych informacji - Dostrzeganie i przewidywanie możliwości, problemów oraz ich rozwiązań - Zrozumienie otrzymanej informacji - Umiejętność ewaluacji informacji - Logiczne łączenie idei, analiza i ocena argumentów - Wyciąganie wniosków opartych na istotnych danych - Identyfikacja, analiza oraz rozwiązywanie problemów w sposób systematyczny (zamiast korzystania z pomocy instytucji, lub instynktu).
2.2. NAZWA KOMPETENCJI: Myślenie analityczne		

Opis kompetencji: Specjalista IT musi być w stanie wyciągać wnioski, dzieląc złożone informacje na mniejsze części i analizując te mniejsze części, aby szybko i skutecznie rozwiązywać problemy.		
Rezultaty procesu nauki zgodne z ERK 3 i 4	Słuchacz potrafi: wyodrębnić odpowiednie dane, aby zidentyfikować możliwe przyczyny problemu, skupiając się na faktach i dowodach.	
Wiedza	Umiejętności	Kompetencje
- Podstawowa wiedza z zakresu założeń analitycznego myślenia - Określenie obszaru badań.	- Wyrażenie ciekawości - Obserwacje.	- Zebranie informacji i danych - Rozbicie istotnej informacji na mniejsze części składowe.
Rezultaty procesu nauki zgodne z ERK 5	Słuchacz potrafi: analizować informacje, aby określić najbardziej prawdopodobną przyczynę problemu, a nie tylko określać istotne dane.	
Wiedza	Umiejętności	Kompetencje
- Podstawowa wiedza z zakresu założeń analitycznego myślenia - Określenie obszaru badań - Opis elementów analitycznego myślenia - Wyodrębnienie danych oraz umiejętności interpretacji metryk.	- Wyrażenie ciekawości - Obserwacje - Umiejętności organizacyjne - Planowanie.	- Zebranie informacji i danych - Rozbicie istotnej informacji na mniejsze części składowe - Zbadanie wspomnianych części i ich uporządkowanie, aby znaleźć powiązania i relacje, identyfikując przy tym kluczowe lub ważne elementy - Umiejętność określenia potencjalnych przyczyn problemu.
Rezultaty procesu nauki zgodne z ERK 6	Słuchacz potrafi: tworzyć i testować teorie zapobiegające powstaniu problemu (oraz określające jego rozwiązanie).	
Wiedza	Umiejętności	Kompetencje
- Podstawowa wiedza z zakresu założeń analitycznego myślenia - Określenie obszaru badań - Opis elementów analitycznego myślenia - Wyodrębnienie danych oraz umiejętności interpretacji metryk - Określenie różnych technik generowania innowacyjnych pomysłów np. burza mózgów - Wiedza z zakresu raportowania	- Wyrażenie ciekawości - Obserwacje - Umiejętności organizacyjne - Planowanie - Wyrażenie kreatywności we własnym zachowaniu - Elastyczność - Umiejętności adaptacyjne.	- Zebranie informacji i danych - Rozbicie istotnej informacji na mniejsze części składowe - Zbadanie wspomnianych części i ich uporządkowanie, aby znaleźć powiązania i relacje, identyfikując przy tym kluczowe lub ważne elementy - Umiejętność określenia potencjalnych przyczyn problemu

Wiedza z zakresu planowania pracy.		- Rozbicie złożonego celu lub problemu na mniejsze, wykonalne zadania - Tworzenie teorii oraz wysuwanie wniosków na podstawie analizowanych danych, które tworzą rozwiązanie problemu - Testowanie teorii, rozwój potencjalnych rozwiązań problemu oraz ich ewaluacja po procesie wdrożenia.
2.3. NAZWA KOMPETENCJI: Kreatywność		
Opis kompetencji: Od eksperta w dziedzinie IT oczekuje się, że potrafi zmierzyć się z problemem i przedstawić rozwiązanie techniczne, ale także, aby potrafił stawiać hipotetyczne scenariusze i proponować nowe rozwiązania. Kreatywność pomoże mu być bardziej innowacyjnym w jego pracy.		
Rezultaty procesu nauki zgodne z ERK 3 i 4	Słuchacz potrafi: definiować problem i wie, jak prowadzić badania pozostając przy tym kreatywnym.	
Wiedza	Umiejętności	Kompetencje
- Definiowanie kreatywności oraz jej roli w procesie rozwiązywania problemów - Zarys problemu i prowadzenie badań.	- Prowadzenie obserwacji - Tworzenie kontaktów.	- Umiejętność określenia problemu - Odkrywanie nowych sposobów wykorzystania istniejących zasobów - Znalezienie przykładów produktów innowacyjnych, a także usług i rozwiązań.
Rezultaty procesu nauki zgodne z ERK 5	Słuchacz potrafi: zastosować różne techniki generowania pomysłów, poszukiwać inspiracji z wielu zasobów; oraz rozwijać różnorodne pomysły.	
Wiedza	Umiejętności	Kompetencje
- Definiowanie kreatywności oraz jej roli w procesie rozwiązywania problemów - Zarys problemu i prowadzenie badań - Znajomość technik generowania pomysłów - Wykorzystanie doświadczeń oraz wiedzy w celu generowania oryginalnych pomysłów.	- Prowadzenie obserwacji - Tworzenie kontaktów - Wyrażanie otwartości - Prowadzenie badań.	- Umiejętność określenia problemu - Odkrywanie nowych sposobów wykorzystania istniejących zasobów - Znalezienie przykładów produktów innowacyjnych, a także usług i rozwiązań - Myślenie „poza szablonem” - Umiejętność generowania wielu pomysłów, aby tworzyć wartość.

Rezultaty procesu nauki zgodne z ERK 6		Słuchacz potrafi: przekształcić pomysł w sprawdzone rozwiązanie, które charakteryzuje się dostrzegalną „nutą kreatywności”.	
Wiedza		Umiejętności	Kompetencje
- Definiowanie kreatywności oraz jej roli w procesie rozwiązywania problemów - Zarys problemu i prowadzenie badań - Znajomość technik generowania pomysłów - Wykorzystanie doświadczeń oraz wiedzy w celu generowania oryginalnych pomysłów - Rozróżnianie pomysłów, które tworzą nową wartość od tych, które jej nie mają - Opis i wyjaśnienie różnych rozwiązań problemu - Znajomość różnych technik, które testują innowacyjne pomysły z grupą docelową.		- Prowadzenie obserwacji - Tworzenie kontaktów - Wyrażanie otwartości - Prowadzenie badań - Wprowadzenie innowacyjności - Doskonalenie doświadczeń - Przywiązywanie wagi do ciągłego rozwoju.	- Umiejętność określenia problemu - Odkrywanie nowych sposobów wykorzystania istniejących zasobów - Znalezienie przykładów produktów innowacyjnych, a także usług i rozwiązań - Myślenie „poza szablonem” - Umiejętność generowania wielu pomysłów, aby tworzyć wartość. - Przekształcenie pomysłu w rozwiązanie tworzące wartość - Testowanie i udoskonalanie prototypów symulujących wartość, którą słuchacz chce stworzyć - Tworzenie produktu/ usługi, które są odpowiedzią na zaobserwowany problem/ potrzeby klienta.
2.4. NAZWA KOMPETENCJI: Zarządzanie konfliktami			
Opis kompetencji: Zarządzanie konfliktami to proces, w którym rozwiązywane są spory; negatywne skutki są minimalizowane; a pozytywne wyniki są traktowane priorytetowo. Dla specjalistów IT ta kompetencja jest niezbędna w codziennych kontaktach z klientami – potrzebna jest umiejętność cierpliwego słuchania problemów i skutecznego komunikowania rozwiązań.			
Rezultaty procesu nauki zgodne z ERK 3 i 4		Słuchacz potrafi: identyfikować i analizować narastające konflikty.	
Wiedza		Umiejętności	Kompetencje
- Znajomość podstawowych elementów rozwiązywania problemów - Znajomość stylów zarządzania konfliktem.		- Analiza konfliktu - Obserwacja sytuacji.	- Identyfikacja stylu zarządzania konfliktem - Umiejętność analizy oraz zrozumienie kluczowych teoretycznych i praktycznych założeń w zarządzaniu i rozwiązywaniu konfliktu.

Rezultaty procesu nauki zgodne z ERK 5		Słuchacz potrafi: zrozumieć rozmówcę i przekazać właściwe przesłanie.	
Wiedza • Znajomość podstawowych elementów rozwiązywania problemów • Określenie stylu zarządzania konfliktem • Zrozumienie znaczenia dobrych umiejętności komunikacji • Znajomość podstawowych zasad aktywnego słuchania • Opis podstawowych założeń empatii.	Umiejętności • Analiza konfliktu • Obserwacja sytuacji • Aktywne słuchanie • Wyrażenie empatii poprzez parafrazowanie i okazanie zrozumienia.	Kompetencje • Identyfikacja stylu zarządzania konfliktem • Umiejętność analizy oraz zrozumienie kluczowych teoretycznych i praktycznych założeń w zarządzaniu i rozwiązywaniu konfliktu • Umiejętna komunikacja przy pomocy słowa pisanego • Zadawanie pytań wyjaśniających, aby mieć pewność, że odbiorca rozumie komunikat.	
Rezultaty procesu nauki zgodne z ERK 6		Słuchacz potrafi: efektywnie rozwiązać konflikt, biorąc pod uwagę proces podejmowania decyzji.	
Wiedza • Znajomość podstawowych elementów rozwiązywania problemów • Określenie stylu zarządzania konfliktem • Zrozumienie znaczenia dobrych umiejętności komunikacji • Znajomość podstawowych zasad aktywnego słuchania • Opis podstawowych założeń empatii • Wiedza nt. rozwoju adekwatnych procedur w celu rozwiązania różnych rodzajów konfliktów • Określenie procesu decyzyjnego • Określenie planu działania.	Umiejętności • Analiza konfliktu • Obserwacja sytuacji • Aktywne słuchanie • Wyrażenie empatii poprzez parafrazowanie i okazanie zrozumienia • Docenienie współpracy • Podejmowanie decyzji • Ocena podziału grupy i podział na poszczególne zadania.	Kompetencje • Identyfikacja stylu zarządzania konfliktem • Umiejętność analizy oraz zrozumienie kluczowych teoretycznych i praktycznych założeń w zarządzaniu i rozwiązywaniu konfliktu • Umiejętna komunikacja przy pomocy słowa pisanego • Zadawanie pytań wyjaśniających, aby mieć pewność, że odbiorca rozumie komunikat • Umiejętność porzucenia swoich zainteresowań przed poszukiwaniem wspólnej płaszczyzny w celu znalezienia rozwiązania • Skupienie się na rozwiązaniu konfliktu, a nie na tym kto "miał rację" • Znalezienie rozwiązania problem/ konfliktu poprzez plan działania oraz monitorowanie rezultatu.	

BLOK TEMATYCZNY NR 3: UMIEJĘTNOŚCI PRACY W ZESPOLE

3.1. NAZWA KOMPETENCJI: Zarządzanie ludźmi

Opis kompetencji: Specjaliści IT powinni umieć budować zaufanie i szanować swoich kolegów z zespołu, aby osiągać najlepsze wyniki i wspólne cele, a także optymalizować produktywność w miejscu pracy i promować rozwój zawodowy. Bez szacunku i zaufania osiągnięcie dobrych wyników będzie trudne.

Rezultaty procesu nauki zgodne z ERK 3 i 4 Słuchacz potrafi: współpracować z innymi pracownikami, którzy bardzo różnią się od siebie (mają różne kultury, różne sposoby myślenia lub różne techniki pracy), aby stworzyć efektywne środowisko pracy.

Wiedza	Umiejętności	Kompetencje
- Znajomość podstawowych zasad zarządzania ludźmi - Dostrzeganie różnic i kompetencji poszczególnych osób oraz stawianie czoła problemom i ich rozwiązywanie.	- Obserwacja zachowań innych osób - Przeprowadzenie ewaluacji.	- Umiejętność pracy z innymi ludźmi - Postrzeganie i akceptacja zdolności innych ludzi.

Rezultaty procesu nauki zgodne z ERK 5 Słuchacz potrafi: zidentyfikować i przeprowadzić proces działania zespołu w celu realizacji wspólnych celów.

Wiedza	Umiejętności	Kompetencje
- Znajomość podstawowych zasad zarządzania ludźmi - Dostrzeganie różnic i kompetencji poszczególnych osób oraz stawianie czoła problemom i ich rozwiązywanie - Rozpoznanie etapów działania zespołu - Znajomość etapów tworzenia zespołu.	- Obserwacja zachowań innych osób - Przeprowadzenie ewaluacji - Poprawa wydajności w zarządzaniu ludźmi.	- Umiejętność pracy z innymi ludźmi - Postrzeganie i akceptacja zdolności innych ludzi - Formacja zespołu - Ocena wydajności zespołu.

Rezultaty procesu nauki zgodne z ERK 6 Słuchacz potrafi: zidentyfikować i przydzielić obowiązki w zespole, aby zrealizować wszystkie zadania.

Wiedza	Umiejętności	Kompetencje
- Znajomość podstawowych zasad zarządzania ludźmi - Dostrzeganie różnic i kompetencji poszczególnych osób oraz stawianie czoła problemom i ich rozwiązywanie - Rozpoznanie etapów działania zespołu	- Obserwacja zachowań innych osób - Przeprowadzenie ewaluacji - Poprawa wydajności w zarządzaniu ludźmi - Refleksja, aby usprawnić proces zarządzania ludźmi	- Umiejętność pracy z innymi ludźmi - Postrzeganie i akceptacja zdolności innych ludzi - Formacja zespołu - Ocena wydajności zespołu

• Znajomość etapów tworzenia zespołu • Świadomość różnych ról w zespole • Świadomość zdolności i cech innych osób.	• Umiejętność podejmowania decyzji w procesie zarządzania ludźmi.	• Kompetencje z zakresu rozwiązywania problemów.
3.2. NAZWA KOMPETENCJI: Zdolność adaptacji		
Opis kompetencji: Specjaliści IT powinni być elastyczni i być w stanie dostosować się do różnych okoliczności i sytuacji, z jakimi mogą się spotkać - zarówno na poziomie wewnętrznym (w firmie), jak i w sytuacjach z przedstawicielami spoza firmy (klienci).		
Rezultaty procesu nauki zgodne z ERK 3 i 4	Słuchacz potrafi: adaptować i akceptować różne formy pracy i opinii w zespole lub poza nim.	
Wiedza	Umiejętności	Kompetencje
• Znajomość podstawowych pojęć z zakresu elastyczności oraz adaptacji • Autorefleksja.	• Przeprowadzenie badań • Okazywanie ciekawości.	• Zbieranie informacji i danych • Samoocena.
Rezultaty procesu nauki zgodne z ERK 5	Słuchacz potrafi: dostosować się do nowych sytuacji w zespole lub poza nim.	
Wiedza	Umiejętności	Kompetencje
• Znajomość podstawowych pojęć z zakresu elastyczności oraz adaptacji • Autorefleksja • Wiedza nt. uzyskania korzyści • Lepsze rozwiązywanie problemów.	• Przeprowadzenie badań • Okazywanie ciekawości • Obserwacje • Ćwiczenie refleksji na rzecz adaptacji.	• Zbieranie informacji i danych • Samoocena • Odpowiedzialność w celu zwiększenia produktywności • Nastawienie na zwiększenie wydajności.
Rezultaty procesu nauki zgodne z ERK 6	Słuchacz potrafi: dostosować się do różnic kulturowych w zespole lub poza nim, biorąc pod uwagę i szanując różne punkty widzenia, przekonania i podejścia do sytuacji lub problemów.	
Wiedza	Umiejętności	Kompetencje
• Znajomość podstawowych pojęć z zakresu elastyczności oraz adaptacji • Autorefleksja • Wiedza nt. uzyskania korzyści • Lepsze rozwiązywanie problemów • Tworzenie zdrowego środowiska pracy • Motywacja pracowników.	• Przeprowadzenie badań • Okazywanie ciekawości • Obserwacje • Ćwiczenie refleksji na rzecz adaptacji • Otwartość • Doświadczenia w zakresie analizy konfliktów.	• Zbieranie informacji i danych • Samoocena • Odpowiedzialność w celu zwiększenia produktywności • Nastawienie na zwiększenie wydajności • Motywacja w dążeniu do poprawy • Zarządzanie różnorodnością.

3.3. NAZWA KOMPETENCJI: Zarządzanie czasem

Opis kompetencji: Czas to kluczowy czynnik, który wpływa na rozwój konkretnego produktu lub osiągnięcie zaplanowanego rezultatu. Wysoką jakość produktu końcowego można osiągnąć tylko poprzez przestrzeganie ścisłych ram czasowych oraz dokładne i precyzyjne planowanie wszystkich zadań, zasobów i różnych etapów tworzenia, testowania i wprowadzania ulepszeń w procesie rozwoju. Właściwe zarządzanie czasem jest koniecznością, aby profesjonalista mógł alokować wysiłki w najbardziej produktywny i efektywny sposób.

Rezultaty procesu nauki zgodne z ERK 3 i 4	Słuchacz potrafi: właściwie identyfikować i planować codzienne czynności; wykonywać zadania we wcześniej określonych ramach czasowych, pozostając skoncentrowanym i unikając rozpraszania uwagi, które może zmniejszyć produktywność i wydajność.
--	---

Wiedza	Umiejętności	Kompetencje
- Świadomość pojęcia czasu, podstawowych zasad zarządzania czasem i jego kluczowego znaczenia w sferze zawodowej - Świadomość odpowiednich narzędzi i technik ułatwiających proces efektywnego zarządzania czasem.	- Efektywne planowanie - Umiejętność skoncentrowania uwagi.	- Odpowiedzialność za tworzenie codziennych list zadań i prowadzenie kalendarza zadań - Dotrzymanie deadline-u - Unikanie czynników zewnętrznych i koncentracja na zadaniu.

Rezultaty procesu nauki zgodne z ERK 5	Słuchacz potrafi: priorytetować zadania zgodnie z terminami, wagą i wpływem. Ponadto, wyznacza jasne cele (krótkoterminowe i długoterminowe), oraz spełnia oczekiwania, które są istotne i realistyczne.
--	--

Wiedza	Umiejętności	Kompetencje
- Świadomość pojęcia czasu, podstawowych zasad zarządzania czasem i jego kluczowego znaczenia w sferze zawodowej - Świadomość odpowiednich narzędzi i technik ułatwiających proces efektywnego zarządzania czasem - Rozróżnianie krótkoterminowych i długoterminowych celów i planów - Świadomość różnic, korzyści, niebezpieczeństw oraz znaczenia myślenia w perspektywie krótkoterminowej i długoterminowej	- Efektywne planowanie - Umiejętność skoncentrowania uwagi - Analiza i szacowanie - Wyznaczenie celów - Organizacja i umiejętność ustalenia priorytetów.	- Odpowiedzialność za tworzenie codziennych list zadań i prowadzenie kalendarza zadań - Dotrzymanie deadline-u - Unikanie czynników zewnętrznych i koncentracja na zadaniu - Szacowanie potrzebnego czasu na wykonanie zadania i osiągnięcie celu - Grupowanie zadań ze względu na ich wagę (pilne, ważne, nieobowiązkowe, możliwe do odłożenia w czasie, do usunięcia) - Grupowanie podobnych zadań - Podział jednego złożonego zadania na mniejsze.

Identyfikacja kluczowych aspektów i elementów zadań; szacowanie czasu potrzebnego na ich wykonanie.		
Rezultaty procesu nauki zgodne z ERK 6	Słuchacz potrafi: odzwierciedlać i analizować wykonaną pracę i osiągnięte wyniki; monitorować wyniki i wprowadzać korekty tam, gdzie jest to konieczne; komunikować się z kolegami z zespołu i właściwie delegować zadania, ale także ma świadomość własnych możliwości i stosuje strategie radzenia sobie ze stresem.	
Wiedza	Umiejętności	Kompetencje
- Świadomość pojęcia czasu, podstawowych zasad zarządzania czasem i jego kluczowego znaczenia w sferze zawodowej - Świadomość odpowiednich narzędzi i technik ułatwiających proces efektywnego zarządzania czasem - Rozróżnianie krótkoterminowych i długoterminowych celów i planów - Świadomość różnic, korzyści, niebezpieczeństw oraz znaczenia myślenia w perspektywie krótkoterminowej i długoterminowej - Identyfikacja kluczowych aspektów i elementów zadań; szacowanie czasu potrzebnego na ich wykonanie - Świadomość dynamiki zespołu, mocnych stron, zdolności i umiejętności każdego członka z osobna - Skuteczne metody/techniki oceny monitorowania i oceny procesów pracy - Rozpoznanie i zarządzanie własnymi zdolnościami, mocnymi stronami i skutecznymi strategiami radzenia sobie ze stresem.	- Efektywne planowanie - Umiejętność skoncentrowania uwagi - Analiza i szacowanie - Wyznaczenie celów - Organizacja i umiejętność ustalenia priorytetów - Podejmowanie procesu podejmowania decyzji - Przejrzysta komunikacja i delegowanie zadań - Refleksja i ocena - Samoświadomość w celu efektywnego zarządzania czasem.	- Odpowiedzialność za tworzenie codziennych list zadań i prowadzenie kalendarza zadań - Dotrzymanie deadline-u - Unikanie czynników zewnętrznych i koncentracja na zadaniu - Szacowanie potrzebnego czasu na wykonanie zadania i osiągnięcie celu - Grupowanie zadań ze względu na ich wagę (pilne, ważne, nieobowiązkowe, możliwe do odłożenia w czasie, do usunięcia) - Grupowanie podobnych zadań - Podział jednego złożonego zadania na mniejsze - Przypisanie zadań do członków zespołu - Ocena pracy i rezultatów - Stosowanie środków naprawczych (zarządzanie ryzykiem) - Samokontrola, radzenie sobie ze stresem i umiejętność radzenia sobie z przeszkodami.

3.4. NAZWA KOMPETENCJI: Kompetencje międzykulturowe

Opis kompetencji: W dzisiejszym coraz bardziej zglobalizowanym świecie, a w szczególności w branży IT, bardzo często spotykamy się z wielokulturowym środowiskiem pracy - potrzeba doskonałej świadomości, wrażliwości i kompetencji międzykulturowych jest kluczowa. Posiadanie odpowiedniej wiedzy

i umiejętności kulturowych ułatwi interakcję między członkami zespołu i/lub klientami/dostawcami, znacznie zmniejszając możliwość nieporozumień lub niepowodzeń. Przyczyni się też do stworzenia integracyjnej, efektywnej, produktywnej i dobrze prosperującej przestrzeni pracy.		
Rezultaty procesu nauki zgodne z ERK 3 i 4	Słuchacz potrafi: zrozumieć i pojąć dynamiczny charakter kultury; zdefiniować własne tło kulturowe i predyspozycje; oraz ukształtować odskocznnię do głębszego zrozumienia wpływu kultury na środowisko pracy.	
Wiedza	Umiejętności	Kompetencje
- Zrozumienie koncepcji kultury – jej natury oraz cech charakterystycznych - Samoświadomość własnej tożsamości kulturowej, tła, norm, wartości i zachowań.	- Analizowanie i krytyczne myślenie - Autorefleksja nad międzykulturowością.	- Bezstronny i obiektywny sposób myślenia - Definicja własnej kulturowej strefy komfortu – znajomość akceptowanych społecznie zawodowych i osobistych praktyk życiowych, norm, poglądów i wartości.
Rezultaty procesu nauki zgodne z ERK 5	Słuchacz potrafi: rozpoznawać i mieć świadomość pełnego zakresu różnorodności kulturowej; porównywać i przeciwstawiać różne kultury oraz rozumieć, w jaki sposób tożsamość kulturowa może wpływać na postawę danej osoby w miejscu pracy.	
Wiedza	Umiejętności	Kompetencje
- Zrozumienie koncepcji kultury – jej natury oraz cech charakterystycznych - Samoświadomość własnej tożsamości kulturowej, tła, norm, wartości i zachowań - Posiadanie wiedzy specyficznej dla danej kultury i głębokie zrozumienie doświadczeń, stylów komunikacji, nawyków pracy, przekonań i zachowań społecznych/pracy - Rozumienie różnic i podobieństw między kulturami, różnic między normami kulturowymi; znalezienie wspólnych wątków za pomocą technik porównawczych i analizy.	- Analizowanie i krytyczne myślenie - Autorefleksja nad międzykulturowością - Umiejętność słuchania - Obserwacja zachowań innych ludzi - Wykazywanie cierpliwości - Nieustępliwość.	- Bezstronny i obiektywny sposób myślenia - Definicja własnej kulturowej strefy komfortu – znajomość akceptowanych społecznie zawodowych i osobistych praktyk życiowych, norm, poglądów i wartości - Tolerancja i akceptacja - Ciekawość, empatia i otwartość (wstrzymanie się od oceny).
Rezultaty procesu nauki zgodne z ERK 6	Słuchacz potrafi: współdziałać, komunikować się i zawodowo współistnieć w ramach zróżnicowanego kulturowo środowiska pracy; czuć się komfortowo współpracując z osobami z różnych kręgów kulturowych i efektywnie z nimi współpracować.	
Wiedza	Umiejętności	Kompetencje

• Zrozumienie koncepcji kultury – jej natury oraz cech charakterystycznych • Samoświadomość własnej tożsamości kulturowej, tła, norm, wartości i zachowań • Posiadanie wiedzy specyficznej dla danej kultury i głębokie zrozumienie doświadczeń, stylów komunikacji, nawyków pracy, przekonań i zachowań społecznych/pracy • Rozumienie różnic i podobieństw między kulturami, różnic między normami kulturowymi; znalezienie wspólnych wątków za pomocą technik porównawczych i analizy • Świadomość czynników warunkujących proces komunikacji • Świadomość socjolingwistyczna • Podstawowa wiedza na temat światowych trendów, zagadnień, faktów, które mogą utrudniać lub przyspieszać współpracę interpersonalną i międzykulturową.	• Analizowanie i krytyczne myślenie • Autorefleksja nad międzykulturowością • Umiejętność słuchania • Obserwacja zachowań innych ludzi • Wykazywanie cierpliwości • Nieustępliwość • Skuteczna i konstruktywna komunikacja międzykulturowa • Bycie elastycznym i gotowym na sytuacje wymagające umiejętności adaptacyjnych • Bycie osobą kontaktową, towarzyską.	• Bezstronny i obiektywny sposób myślenia • Definicja własnej kulturowej strefy komfortu – znajomość akceptowanych społecznie zawodowych i osobistych praktyk życiowych, norm, poglądów i wartości • Tolerancja i akceptacja • Ciekawość, empatia i otwartość (wstrzymanie się od oceny) • Przedstawienie głównych różnic kulturowych i różnic w komunikacji werbalnej i niewerbalnej • Budowanie i utrzymanie relacji • Różne perspektywy i punkty widzenia danego zagadnienia • Synergia • Efektywne zarządzanie konfliktem.
--	--	--

BLOK TEMATYCZNY NR 4: UMIEJĘTNOŚCI ORGANIZACYJNE

4.1. NAZWA KOMPETENCJI: Wielozadaniowość

Opis kompetencji: Preferencja lub zdolność do wykonywania wielu zadań lub obsługi dwóch lub więcej źródeł informacji jednocześnie, skutecznie i wydajnie. Pociąga to za sobą świadomą zmianę uwagi w stosunkowo krótkim czasie. Wielozadaniowość ma praktyczne znaczenie dla specjalistów IT, którzy często muszą wykonywać wiele zadań równocześnie, realizując różne projekty, a także obsługując urządzenia i platformy cyfrowe.

Rezultaty procesu nauki zgodne z ERK 3 i 4	Słuchacz potrafi: zdefiniować wielozadaniowość i wynikające z niej korzyści, a także określić zestaw cech poznawczych, funkcjonalnych i behawioralnych, które promują efektywną wielozadaniowość.
--	---

Wiedza		Umiejętności	Kompetencje
- Definicja wielozadaniowości - Określenie zalet wielozadaniowości.		- Określenie wymagań odpowiedniej, wielozadaniowej metodyki pracy - Badanie zestawu atrybutów funkcjonalnych i behawioralnych osób wykonujących wiele zadań jednocześnie.	- Opracowanie sposobów dostosowania się do wielozadaniowego środowiska pracy - Przygotowanie pod wielozadaniową przestrzeń roboczą.
Rezultaty procesu nauki zgodne z ERK 5		Słuchacz potrafi: zarządzać i nadzorować pracę własną oraz innych osób działających w ramach zespołów wielozadaniowych, a także identyfikować i weryfikować ewentualne ograniczenia wydajności wynikające z wymagających środowisk wielozadaniowych.	
Wiedza		Umiejętności	Kompetencje
- Definicja wielozadaniowości - Określenie zalet wielozadaniowości - Określenie czasu przejścia - Określenie "pułapek" wielozadaniowości.		- Określenie wymagań odpowiedniej, wielozadaniowej metodyki pracy - Badanie zestawu atrybutów funkcjonalnych i behawioralnych osób wykonujących wiele zadań jednocześnie - Analiza wpływu wielozadaniowości - Określenie wyzwań dla efektywnej wielozadaniowości.	- Opracowanie sposobów dostosowania się do wielozadaniowego środowiska pracy - Przygotowanie pod wielozadaniową przestrzeń roboczą - Rozwijanie własnej zdolności do efektywnego przełączania kontekstów podczas wielozadaniowości - Przyjęcie metod pracy efektywnych wielozadaniowców.
Rezultaty procesu nauki zgodne z ERK 6		Słuchacz potrafi: zarządzać złożonymi sytuacjami w celu wielozadaniowości, a także opracowywać strategię radzenia sobie w celu zwiększenia wydajności własnej i innych jako osób wykonujących wielozadaniowość w zrównoważony sposób.	
Wiedza		Umiejętności	Kompetencje
- Definicja wielozadaniowości - Określenie zalet wielozadaniowości - Określenie czasu przejścia - Określenie "pułapek" wielozadaniowości - Świadomość sytuacji/ zadań, które podlegają (lub nie podlegają) wielozadaniowości		- Określenie wymagań odpowiedniej, wielozadaniowej metodyki pracy - Badanie zestawu atrybutów funkcjonalnych i behawioralnych osób wykonujących wiele zadań jednocześnie - Analiza wpływu wielozadaniowości - Określenie wyzwań dla efektywnej wielozadaniowości	- Opracowanie sposobów dostosowania się do wielozadaniowego środowiska pracy - Przygotowanie pod wielozadaniową przestrzeń roboczą - Rozwijanie własnej zdolności do efektywnego przełączania kontekstów podczas wielozadaniowości

- Świadomość różnic między preferencją do wielozadaniowości a zdolnością do efektywnej wielozadaniowości - Świadomość przyczyn nieefektywnej wielozadaniowości.	- Zastosowanie wielozadaniowości - Zbadanie wzajemnych powiązań między wielozadaniowością a planowaniem, ustalaniem priorytetów i delegowaniem - Strategie służące zminimalizowaniu skutków obciążenia wynikających z wielozadaniowości.	- Przyjęcie metod pracy efektywnych wielozadaniowców - Tworzenie strategii rozwijających wielozadaniowość - Podkreślenie własnych umiejętności wielozadaniowości podczas ubiegania się o stanowisko pracy - Korzystanie ze strategii, aby zminimalizować skutki obciążenia wynikające z wielozadaniowości.
--	--	---

4.2. NAZWA KOMPETENCJI: Ustalanie priorytetów

Opis kompetencji: Ustalanie priorytetów ma kluczowe znaczenie dla informatyków, ponieważ wiąże się z planowaniem i zarządzaniem czasem własnym i innych, a także organizowaniem zadań zgodnie z ich względnym znaczeniem. Chodzi o skupienie uwagi, wysiłku i zasobów, mając na uwadze wagę i pilność zadań wymaganych do osiągnięcia określonego celu.

Rezultaty procesu nauki zgodne z ERK 3 i 4	Słuchacz potrafi: zdefiniować priorytety i wyliczyć korzyści; zbadać atrybuty organizacyjne i metody, które promują skuteczne ustalanie priorytetów, a także przyjąć procedury, które są zgodne z dalszym rozwijaniem umiejętności ustalania priorytetów.
--	---

Wiedza	Umiejętności	Kompetencje
- Określenie priorytetów - Określenie zalet procesu priorytetyzacji.	- Zbadanie zestawu atrybutów organizacyjnych, które są kluczowe dla efektywnego ustalania priorytetów - Poznanie metodologii ustalania priorytetów.	- Tworzenie warunków pod skuteczną priorytetyzację - Opracowanie sposobów rozwijania umiejętności ustalania priorytetów.

Rezultaty procesu nauki zgodne z ERK 5	Słuchacz potrafi: zarządzać i nadzorować priorytety swoje i innych osób, podczas pracy w projekcie lub zespole, a także identyfikować ewentualne ograniczenia wydajności wynikające z bardzo wymagających środowisk pracy.
--	--

Wiedza	Umiejętności	Kompetencje
- Określenie priorytetów - Określenie zalet procesu priorytetyzacji - Rozumienie różnicy pomiędzy pilnym a ważnym zadaniem	- Zbadanie zestawu atrybutów organizacyjnych, które są kluczowe dla efektywnego ustalania priorytetów - Poznanie metodologii ustalania priorytetów - Zastosowanie techniki celu SMART	- Tworzenie warunków pod skuteczną priorytetyzację - Opracowanie sposobów rozwijania umiejętności ustalania priorytetów

Określenie „pułapek” nadmiernego ustalania priorytetów.	Korzystanie z macierzy pilnych i ważnych.	- Rozwijanie zdolności do efektywnej kategoryzacji celów i zadań - Budowanie procedury planowania i ustalania priorytetów.
Rezultaty procesu nauki zgodne z ERK 6	Słuchacz potrafi: zarządzać złożonymi sytuacjami poprzez ustalanie priorytetów, a także opracowywać strategie łagodzenia i radzenia sobie w celu zwiększenia wydajności własnej, umiejętności oraz wydajności innych osób w zrównoważony sposób.	
Wiedza	Umiejętności	Kompetencje
- Określenie priorytetów - Określenie zalet procesu priorytetyzacji - Rozumienie różnicy pomiędzy pilnym a ważnym zadaniem - Określenie „pułapek” nadmiernego ustalania priorytetów - Definicja prokrastynacji - Zrozumienie różnicy między planowaniem a ustalaniem priorytetów - Określenie przyczyn nieskutecznego ustalania priorytetów.	- Zbadanie zestawu atrybutów organizacyjnych, które są kluczowe dla efektywnego ustalania priorytetów - Poznanie metodologii ustalania priorytetów - Zastosowanie techniki celu SMART - Korzystanie z macierzy pilnych i ważnych - Tworzenie listy zadań do zrobienia - Określenie wyzwań związanych ze skutecznym ustalaniem priorytetów - Poznanie strategii radzenia sobie z prokrastynacją.	- Tworzenie warunków pod skuteczną priorytetyzację - Opracowanie sposobów rozwijania umiejętności ustalania priorytetów - Rozwijanie zdolności do efektywnej kategoryzacji celów i zadań - Budowanie procedury planowania i ustalania priorytetów - Tworzenie strategii w celu zwiększenia orientacji na rozwiązania/potrzeby klientów - Bycie wrażliwym i szanowanie czasu innych - Przewidywanie, co będzie sprzyjać lub utrudniać osiągnięcie celu/projektu.
4.3. NAZWA KOMPETENCJI: Zarządzanie presją		
Opis kompetencji: Zarządzanie presją odnosi się do tego, jak reaguje się pod presją w kontekście pracy. Pociąga to za sobą jasne myślenie i zachowanie spokoju podczas radzenia sobie z ograniczeniami, nieprzewidywanymi zmianami lub problemami oraz trudnymi sytuacjami. Zarządzanie presją jest kluczową umiejętnością specjalistów IT, ponieważ często działają w napiętych terminach i przy dużym obciążeniu pracą.		
Rezultaty procesu nauki zgodne z ERK 3 i 4	Słuchacz potrafi: zidentyfikować umiejętności poznawcze, behawioralne i emocjonalne wymagane do radzenia sobie z presją w pracy, a także wybrać i zastosować podstawowe metody radzenia sobie z presją.	
Wiedza	Umiejętności	Kompetencje

- Definicja presji - Definicja niemocy/ ucisku z powodu presji.		- Zbadanie mechanizmów nacisku w miejscu pracy - Zbadanie wpływu nacisku (presji), na wydajność pracy.	- Przystosowanie środowiska pracy, w celu efektywnego zarządzania presją pracy - Opracowanie sposobów na poprawę umiejętności zarządzania presją.
Rezultaty procesu nauki zgodne z ERK 5	Słuchacz potrafi: zarządzać presją i być wrażliwym na presję wywieraną na innych podczas pracy w projekcie lub zespole, a także identyfikować i przeglądać możliwe ograniczenia wydajności wynikające z bardzo wymagających środowisk pracy.		
Wiedza		Umiejętności	Kompetencje
- Definicja presji - Definicja niemocy/ ucisku z powodu presji - Określenie czynników odkształcenia w miejscu pracy - Różnica pomiędzy wewnętrzną a zewnętrzną presją.		- Zbadanie mechanizmów nacisku w miejscu pracy - Zbadanie wpływu nacisku (presji), na wydajność pracy - Zastosowanie techniki radzenia sobie z presją w miejscu pracy - Traktowanie presji jako szansy na rozwój.	- Przystosowanie środowiska pracy, w celu efektywnego zarządzania presją pracy - Opracowanie sposobów na poprawę umiejętności zarządzania presją - Zarządzanie własnymi oczekiwaniami i oczekiwaniami innych, aby lepiej radzić sobie z presją - Prognozowanie i planowanie z wyprzedzeniem.
Rezultaty procesu nauki zgodne z ERK 6	Słuchacz potrafi: radzić sobie ze złożonymi sytuacjami poprzez zarządzanie presją, a także opracowywanie strategii łagodzenia i radzenia sobie w celu zwiększenia wydajności własnej/umiejętności oraz wydajności innych w sposób zrównoważony.		
Wiedza		Umiejętności	Kompetencje
- Definicja presji - Definicja niemocy/ ucisku z powodu presji - Określenie czynników odkształcenia w miejscu pracy - Różnica pomiędzy wewnętrzną a zewnętrzną presją - Różnica między presją a stresem - Określenie optymalnego poziomu pracy pod presją - Zarządzanie stresem.		- Zbadanie mechanizmów nacisku w miejscu pracy - Zbadanie wpływu nacisku (presji), na wydajność pracy - Zastosowanie techniki radzenia sobie z presją w miejscu pracy - Traktowanie presji jako szansy na rozwój - Strategie zapobiegania negatywnym skutkom presji - Określenie optymalnego punktu nacisku (presji), własnego i innych	- Przystosowanie środowiska pracy, w celu efektywnego zarządzania presją pracy - Opracowanie sposobów na poprawę umiejętności zarządzania presją - Zarządzanie własnymi oczekiwaniami i oczekiwaniami innych, aby lepiej radzić sobie z presją - Prognozowanie i planowanie z wyprzedzeniem - Zaangażowanie się w zdrową reakcję na presję - Wrażliwość na skutki wywierania presji na innych

	• Poprawa umiejętności inteligencji emocjonalnej, aby radzić sobie z presją w pracy.	• Umiejętność wycofania się, gdy presja jest zbyt duża.
4.4. NAZWA KOMPETENCJI: Sprawność organizacyjna		
Opis kompetencji: Sprawność organizacyjna jest związana z wiedzą o tym, jak działa organizacja i jak wykonać zadania, zarówno poprzez kanały formalne, jak i sieci nieformalne. Jest to umiejętność miękka ważna dla specjalistów IT, którzy często borykają się ze złożonymi sytuacjami, które wymagają od nich zrozumienia zasadności kluczowych polityk, praktyk i procedur, a także kultury ich firmy i organizacji klientów.		
Rezultaty procesu nauki zgodne z ERK 3 i 4	Słuchacz potrafi: zdefiniować sprawność organizacyjną i wyliczyć jej korzyści; zbadać atrybuty, które skutecznie promują sprawność organizacyjną, a także przyjąć procedury sprzyjające rozwojowi podstawowych umiejętności sprawności organizacyjnej.	
Wiedza • Określenie sprawności organizacyjnej • Określenie zalet sprawności organizacyjnej.	Umiejętności • Zbadanie zestawu atrybutów funkcjonalnych i behawioralnych nieodłącznych od sprawności organizacyjnej • Określenie różnych profili w organizacji (strażnicy, ekspedytorzy, stopperzy, „oporni”, przewodnicy, dobrzy Samarytanie i influencerzy).	Kompetencje • Przygotowanie środowiska pracy pod sprawność organizacyjną • Opracowanie sposobów na poprawę sprawności organizacyjnej.
Rezultaty procesu nauki zgodne z ERK 5	Słuchacz potrafi: określić kulturę organizacyjną i przyjąć zmiany, gdy jest to wymagane, aby spełnić cele firmy i potrzeby klientów, a także zidentyfikować i zweryfikować procedury ograniczające sprawność organizacyjną.	
Wiedza • Określenie sprawności organizacyjnej • Określenie zalet sprawności organizacyjnej • Określenie kultury organizacyjnej • Określenie różnicy pomiędzy między sprawnością a zdolnością adaptacyjną.	Umiejętności • Zbadanie zestawu atrybutów funkcjonalnych i behawioralnych nieodłącznych od sprawności organizacyjnej • Określenie różnych profili w organizacji (strażnicy, ekspedytorzy, stopperzy, „oporni”, przewodnicy, dobrzy Samarytanie i influencerzy) • Zastosowanie umiejętności sprawności organizacyjnej, aby radzić sobie ze zmianami organizacyjnymi w pozytywny sposób • Dostosowanie procedur standardowych do sytuacji specyficznych w celu wykonania zadania.	Kompetencje • Przygotowanie środowiska pracy pod sprawność organizacyjną • Opracowanie sposobów na poprawę sprawności organizacyjnej • Dostosowanie się do zmian organizacyjnych • Dostosowanie się do zmian priorytetów.

Rezultaty procesu nauki zgodne z ERK 6	Słuchacz potrafi: w pełni przyjąć sprawność organizacyjną i wspierać innych w celu zwiększenia ich umiejętności sprawności organizacyjnej, ale także być w stanie uczyć się z doświadczenia, a także radzić sobie z niejasnościami w zrównoważony sposób.	
Wiedza	Umiejętności	Kompetencje
• Określenie sprawności organizacyjnej • Określenie zalet sprawności organizacyjnej • Określenie kultury organizacyjnej • Określenie różnicy pomiędzy między sprawnością a zdolnością adaptacyjną • Określenie proaktywności • Określenie ciągłego doskonalenia • Skuteczne sposoby na zwiększenie sprawności organizacyjnej.	• Zbadanie zestawu atrybutów funkcjonalnych i behawioralnych nieodłącznych od sprawności organizacyjnej • Określenie różnych profili w organizacji (strażnicy, ekspedytorzy, stopperzy, „oporni”, przewodnicy, dobrzy Samarytanie i influencerzy) • Zastosowanie umiejętności sprawności organizacyjnej, aby radzić sobie ze zmianami organizacyjnymi w pozytywny sposób • Dostosowanie procedur standardowych do sytuacji specyficznych w celu wykonania zadania • Omówienie znaczenia tolerancji wobec nieprzewidywalności i niejednoznaczności • Analiza umiejętności zdobytych poprzez doświadczenia • Rozwój mentalności ciągłego doskonalenia.	• Przygotowanie środowiska pracy pod sprawność organizacyjną • Opracowanie sposobów na poprawę sprawności organizacyjnej • Dostosowanie się do zmian organizacyjnych • Dostosowanie się do zmian priorytetów • Zarządzanie nieprzewidywalnością i niejednoznacznością • Prognozowanie zmian, zagrożeń i możliwości • Szybka reakcja na zmiany i potrzeby klientów, poprzez optymalizację procedur.
BLOK TEMATYCZNY NR 5: UMIEJĘTNOŚCI INTERPERSONALNE		
5.1. NAZWA KOMPETENCJI: Wywieranie wpływu		
Opis kompetencji: Wywieranie wpływu w miejscu pracy może być satysfakcjonujące na poziomie osobistym oraz na poziomie firmy. Umiejętność ta pomoże liderom projektu lepiej skoordynować działania zespołu oraz lepiej przekazać swoje punkty podczas spotkań i negocjacji.		

Rezultaty procesu nauki zgodne z ERK 3 i 4	Słuchacz potrafi: określić umiejętności poznawcze i praktyczne, które musi posiadać, aby zrozumieć znaczenie wywierania wpływu w środowisku pracy i wywierać wpływ na codzienne czynności/zadania; stosować podstawowe metody wywierania wpływu na współpracowników, przełożonych i klientów.		
Wiedza		Umiejętności	Kompetencje
- Definicja pojęcia wywierania wpływu - Rozróżnianie strategii wywierania wpływu.		- Zaproponowanie zespołowi prostych optymalizacji - Wspieranie kontekstów, w których wywieranie wpływu może być przydatne.	- Wsparcie rozwoju oprogramowania - Zachęcanie do realizacji zadań w kontekście IT.
Rezultaty procesu nauki zgodne z ERK 5	Słuchacz potrafi: wywierać wpływ w środowisku pracy; generować rozwiązania poprzez stosowanie odpowiednich strategii oddziaływania; przeglądać i rozwijać wyniki własne i innych w zakresie wywierania wpływu.		
Wiedza		Umiejętności	Kompetencje
- Definicja pojęcia wywierania wpływu - Rozróżnianie strategii wywierania wpływu - Rozpoznanie strategii pozytywnych i negatywnych - Wyjaśnienie strategii wywierania wpływu - Wskazanie sytuacji, w których wywieranie wpływu jest przydatne.		- Zaproponowanie zespołowi prostych optymalizacji - Wspieranie kontekstów, w których wywieranie wpływu może być przydatne - Wybór odpowiednich strategii - Zastosowanie odpowiednich strategii wpływu, aby osiągnąć rozwiązania w kontekście IT - Wybór odpowiednich strategii wpływu w nowych kontekstach.	- Wsparcie rozwoju oprogramowania - Zachęcanie do realizacji zadań w kontekście IT - Przekonanie zespołów z działu IT - Umożliwienie członkom zespołu rozwijania ich potencjału wywierania wpływu.
Rezultaty procesu nauki zgodne z ERK 6	Słuchacz potrafi: uczestniczyć i prowadzić profesjonalne działania lub projekty, w których wymagane są strategie wywierania wpływu; brać odpowiedzialność za proces podejmowania decyzji za pomocą strategii wywierania wpływu; uczyć młodszy personel, jak wzmacniać własny wpływ na współpracowników, podwykonawców i klientów.		
Wiedza		Umiejętności	Kompetencje
- Definicja pojęcia wywierania wpływu - Rozróżnianie strategii wywierania wpływu - Rozpoznanie strategii pozytywnych i negatywnych - Wyjaśnienie strategii wywierania wpływu - Wskazanie sytuacji, w których wywieranie wpływu jest przydatne		- Zaproponowanie zespołowi prostych optymalizacji - Wspieranie kontekstów, w których wywieranie wpływu może być przydatne - Wybór odpowiednich strategii	- Wsparcie rozwoju oprogramowania - Zachęcanie do realizacji zadań w kontekście IT - Przekonanie zespołów z działu IT - Przekonanie działu IT w nowych kontekstach IT - Umożliwienie członkom zespołu rozwijania ich potencjału wywierania wpływu

- Dyskusje w zakresie strategii wywierania wpływu - Przejrzenie odpowiednich strategii wywierania wpływu.	- Zastosowanie odpowiednich strategii wpływu, aby osiągnąć rozwiązania w kontekście IT - Wybór odpowiednich strategii wpływu w nowych kontekstach - Zastosowanie szeregu strategii wywierania wpływu w kontekstach IT - Elastyczny i intuicyjny wybór odpowiednich strategii w nowych kontekstach - Ewaluacja odpowiednich strategii wywierania wpływu w nowym kontekście.	- Ocena własnych postępów w stosowaniu strategii wywierania wpływu - Umożliwienie odpowiednich strategii wywierania wpływu w nowych i nieprzewidywalnych sytuacjach - Odpowiedzialność za rozwijanie wiedzy i umiejętności innych członków zespołu.
--	--	---

5.2. NAZWA KOMPETENCJI: Budowanie zaufania

Opis kompetencji: Praca w atmosferze zaufania to jeden z podstawowych elementów wysokiej wydajności. Jeśli pracownicy ufają sobie nawzajem, tworzą pewnego rodzaju fundament pod dobrą współpracę i komunikację. Dzięki temu zespół i firma czerpią korzyści z wymiany pomysłów, opinii, zaangażowania i kreatywności, także pod względem efektywności.

Rezultaty procesu nauki zgodne z ERK 3 i 4	Słuchacz potrafi: określić umiejętności poznawcze i praktyczne, które musi posiadać, aby zrozumieć znaczenie budowania zaufania w środowisku pracy i wzmacniać zaufanie w miejscu pracy; stosować podstawowe metody budowania zaufania wśród współpracowników, przełożonych i klientów.		
Wiedza		Umiejętności	Kompetencje
• Określenie, czym jest budowanie zaufania • Rozpoznanie elementów budowania zaufania.		• Wspieranie działania zespołu bazując na zaufaniu • Aktywne i świadome budowanie relacji z członkami zespołu.	• Dostosowanie w rozwoju oprogramowania • Relacja zaufania w kontekście IT.
Rezultaty procesu nauki zgodne z ERK 5	Słuchacz potrafi: budować atmosferę zaufania w środowisku pracy; generować rozwiązania poprzez stosowanie odpowiednich strategii budowania zaufania; sprawdzać i rozwijać wyniki własne i innych w zakresie budowania zaufania.		
Wiedza		Umiejętności	Kompetencje
• Określenie, czym jest budowanie zaufania • Rozpoznanie elementów budowania zaufania • Wyjaśnienie strategii budowania zaufania		• Wspieranie działania zespołu bazując na zaufaniu • Aktywne i świadome budowanie relacji z członkami zespołu	• Dostosowanie w rozwoju oprogramowania • Relacja zaufania w kontekście IT • Tworzenie atmosfery zaufania w zespole • Zaangażowanie zespołu w nowe działania

• Określenie sytuacji, w których budowanie zaufania jest przydatne • Rozumienie, w jaki sposób zaufanie zapobiega konfliktom i różnicom.	• Zastosowanie odpowiedniej strategii budowania zaufania w środowisku pracy IT • Modyfikowanie odpowiednich strategii budowania zaufania zgodnie z kontekstami IT • Budowanie zaufania strategicznie i systematycznie na poziomie merytorycznym i emocjonalnym.	• Utrzymanie i rozwój silnych relacji w zespole i kontekście IT.
Rezultaty procesu nauki zgodne z ERK 6	Słuchacz potrafi: uczestniczyć i prowadzić profesjonalne działania lub projekty oparte na zaufaniu; brać odpowiedzialność za podejmowanie decyzji poprzez stosowanie strategii budowania zaufania; uczyć młodszych pracowników, jak wzmacniać własne umiejętności budowania zaufania w kontaktach ze współpracownikami, kontrahentami i klientami.	
Wiedza	Umiejętności	Kompetencje
• Określenie, czym jest budowanie zaufania • Rozpoznanie elementów budowania zaufania • Wyjaśnienie strategii budowania zaufania • Określenie sytuacji, w których budowanie zaufania jest przydatne • Rozumienie, w jaki sposób zaufanie zapobiega konfliktom i różnicom • Omówienie sytuacji, w których budowanie zaufania jest przydatne • Podanie zalet zaufania w miejscu pracy • Zrozumienie, w jaki sposób modelowanie roli budowania zaufania wspiera rozwój młodszych pracowników.	• Wspieranie działania zespołu bazując na zaufaniu • Aktywne i świadome budowanie relacji z członkami zespołu • Zastosowanie odpowiedniej strategii budowania zaufania w środowisku pracy IT • Modyfikowanie odpowiednich strategii budowania zaufania zgodnie z kontekstami IT • Budowanie zaufania strategicznie i systematycznie na poziomie merytorycznym i emocjonalnym • Elastyczne i intuicyjne stosowanie szeregu strategii budowania zaufania w kontekście IT • Ewaluacja odpowiednich strategii budowania zaufania w kontekście środowiska IT i nowym kontekście • Budowanie zaufania na poziomie treści i na poziomie emocjonalnym.	• Dostosowanie w rozwoju oprogramowania • Relacja zaufania w kontekście IT • Tworzenie atmosfery zaufania w zespole • Zaangażowanie zespołu w nowe działania • Utrzymanie i rozwój silnych relacji w zespole i kontekście IT • Umożliwienie odpowiednich strategii wywierania wpływu w nowych i nieprzewidywalnych sytuacjach • Odpowiedzialność za rozwój wiedzy i umiejętności innych członków zespołu.
5.3. NAZWA KOMPETENCJI: Motywacja		

Opis kompetencji: Motywacja jest ważna dla sukcesu zespołu i firmy jako całości. Zmotywowani pracownicy osiągają lepsze wyniki, są bardziej zaangażowani w zadania oraz są bardziej zadowoleni z pracy na poziomie osobistym.		
Rezultaty procesu nauki zgodne z ERK 3 i 4	Słuchacz potrafi: zidentyfikować umiejętności poznawcze i praktyczne, które musi posiadać, aby zrozumieć znaczenie motywacji w środowisku pracy; być zmotywowanym w codziennych czynnościach/zadaniach; zastosować podstawowe metody motywowania siebie, współpracowników, przełożonych i klientów.	
Wiedza - Definicja motywacji - Rozpoznanie wartości motywacji w miejscu pracy.	Umiejętności - Rozpoznanie motywacji w miejscu pracy - Wsparcie działań motywujących.	Kompetencje - Zachęcanie zespołu do udziału w działaniach zwiększających ich motywację - Wspieranie motywacji zespołu.
Rezultaty procesu nauki zgodne z ERK 5	Słuchacz potrafi: motywować współpracowników w środowisku pracy; optymalizować motywację w miejscu pracy; oceniać i rozwijać motywację siebie i innych w celu poprawy własnej wydajności we współpracy ze współpracownikami i klientami.	
Wiedza - Definicja motywacji - Rozpoznanie wartości motywacji w miejscu pracy - Identyfikacja różnych teorii motywacji - Dyskusja nt. różnych teorii motywacji.	Umiejętności - Rozpoznanie motywacji w miejscu pracy - Wsparcie działań motywujących - Analiza statusu motywacji w zespole - Zastosowanie teorii motywacji w środowisku IT.	Kompetencje - Zachęcanie zespołu do udziału w działaniach zwiększających ich motywację - Wspieranie motywacji zespołu - Tworzenie projektów IT skupiających się wokół motywacji - Umożliwienie członkom zespołu znalezienie osobistej motywacji.
Rezultaty procesu nauki zgodne z ERK 6	Słuchacz potrafi: z motywacją uczestniczyć i prowadzić działalność zawodową lub projekt; uczyć młodszy personel, jak wzmacniać motywację własną oraz współpracowników, podwykonawców i klientów firmy.	
Wiedza - Definicja motywacji - Rozpoznanie wartości motywacji w miejscu pracy - Identyfikacja różnych teorii motywacji - Dyskusja nt. różnych teorii motywacji - Dopasowanie teorii motywacji do praktyki w miejscu pracy - Omówienie zalet motywacji w miejscu pracy.	Umiejętności - Rozpoznanie motywacji w miejscu pracy - Wsparcie działań motywujących - Analiza statusu motywacji w zespole - Zastosowanie teorii motywacji w środowisku IT - Stosowanie elastycznie i intuicyjnie szeregu strategii motywacyjnych w nowych kontekstach - Ocena strategii motywacyjnych w kontekście IT.	Kompetencje - Zachęcanie zespołu do udziału w działaniach zwiększających ich motywację - Wspieranie motywacji zespołu - Tworzenie projektów IT skupiających się wokół motywacji - Umożliwienie członkom zespołu znalezienie osobistej motywacji

		• Umożliwienie odpowiednich strategii motywacyjnych w nowych i nieprzewidywalnych sytuacjach • Odpowiedzialność za rozwijanie wiedzy i umiejętności innych członków zespołu.
5.4. NAZWA KOMPETENCJI: Negocjacje		
Opis kompetencji: Umiejętność negocjowania może być pomocna na poziomie osobistym, gdy myślimy o rozwoju kariery, a także w miejscu pracy. Umiejętności negocjacyjne będą nieodzowne m.in. przy prośbie o wyższe wynagrodzenie czy lepszą pozycję w firmie, ale także przy prośbie o większe zasoby do zakończenia projektu informatycznego.		
Rezultaty procesu nauki zgodne z ERK 3 i 4	Słuchacz potrafi: zidentyfikować umiejętności poznawcze i praktyczne, które musi posiadać, aby zrozumieć znaczenie negocjacji w środowisku pracy, a także zastosować podstawowe metody wprowadzania strategii negocjacyjnych we współpracy z kolegami, przełożonymi i klientami.	
Wiedza • Rozumienie zasad negocjacji • Opisanie zasad negocjacji.	Umiejętności • Wsparcie zespołu w działaniach negocjacyjnych • Aktywny udział w działaniach negocjacyjnych.	Kompetencje • Wsparcie sugerowanych działań negocjacyjnych w środowisku IT • Zachęcanie do działań negocjacyjnych w kontekście IT.
Rezultaty procesu nauki zgodne z ERK 5	Słuchacz potrafi: negocjować w środowisku pracy poprzez stosowanie odpowiednich strategii negocjacyjnych, opiniowanie i rozwijanie efektywnego działania w zakresie wywierania wpływu.	
Wiedza • Rozumienie zasad negocjacji • Opisanie zasad negocjacji • Określenie sytuacji, w których negocjacja jest przydatna • Dyskusja nt. strategii negocjacyjnych w określonych sytuacjach.	Umiejętności • Wsparcie zespołu w działaniach negocjacyjnych • Aktywny udział w działaniach negocjacyjnych • Wybór odpowiedniej strategii negocjacji • Zastosowanie odpowiedniej strategii negocjacji w kontekście IT • Rozwój rozwiązań korzystnych dla firmy.	Kompetencje • Wsparcie sugerowanych działań negocjacyjnych w środowisku IT • Zachęcanie do działań negocjacyjnych w kontekście IT • Zaangażowanie w działania negocjacyjne • Umożliwienie członkom zespołu rozwijania ich potencjału negocjacyjnego

		Wdrożenie korzystnych dla firmy rozwiązań w kontekście IT (pracując z rówieśnikami, przełożonymi, partnerami i klientami).
Rezultaty procesu nauki zgodne z ERK 6	Słuchacz potrafi: uczestniczyć i prowadzić profesjonalne działania lub projekty, w których wymagane są strategie negocjacyjne; brać odpowiedzialność za podejmowanie decyzji poprzez negocjacje z przełożonymi i klientami; nauczyć młodszy personel, jak wzmocnić własne umiejętności negocjacyjne dzięki współpracy pracowników, podwykonawców i klientów firmy.	
Wiedza	Umiejętności	Kompetencje
- Rozumienie zasad negocjacji - Opisanie zasad negocjacji - Określenie sytuacji, w których negocjacja jest przydatna - Dyskusja nt. strategii negocjacyjnych w określonych sytuacjach - Zalety umiejętności negocjacyjnych w miejscu pracy - Zarys strategii negocjacyjnych w nowych sytuacjach - Zrozumienie, jak rozwinąć umiejętność negocjacji u młodszego personelu.	- Wsparcie zespołu w działaniach negocjacyjnych - Aktywny udział w działaniach negocjacyjnych - Wybór odpowiedniej strategii negocjacji - Zastosowanie odpowiedniej strategii negocjacji w kontekście IT - Rozwój rozwiązań korzystnych dla firmy - Elastyczne i intuicyjne stosowanie szeregu strategii negocjacyjnych w nowych kontekstach IT - Ocena odpowiednich strategii negocjacji w nowym kontekście IT - Stosowanie spójnych strategii negocjacyjnych.	- Wsparcie sugerowanych działań negocjacyjnych w środowisku IT - Zachęcanie do działań negocjacyjnych w kontekście IT - Zaangażowanie w działania negocjacyjne - Umożliwienie członkom zespołu rozwijania ich potencjału negocjacyjnego - Wdrożenie korzystnych dla firmy rozwiązań w kontekście IT (pracując z rówieśnikami, przełożonymi, partnerami i klientami) - Umożliwienie odpowiednich strategii negocjacyjnych w nowych i nieprzewidywalnych sytuacjach - Odpowiedzialność za rozwijanie wiedzy i umiejętności innych członków zespołu - Nadzór nad strategicznym dostarczaniem umów negocjacyjnych w projektach IT.

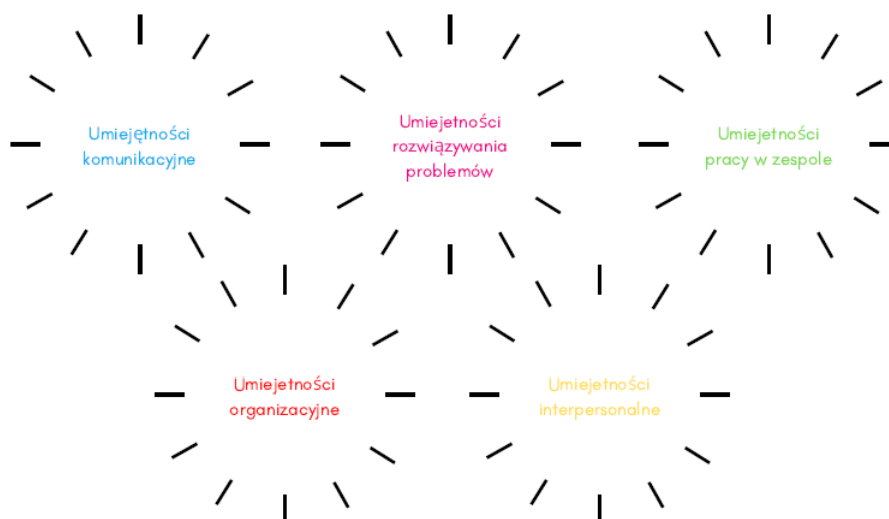
Aspekty EQAVET

KRYTERIA JAKOŚCI OPARTE O MODEL CZTEROFAZOWY Orientacyjne deskryptory na poziomie systemu kształcenia i szkolenia zawodowego	
Faza 1: Planowanie	Po przeprowadzeniu oceny potrzeb dla określonej grupy specjalistów IT (w której określono cele szkoleniowe, czynności i charakterystykę uczenia się), trenerzy kształcenia i szkolenia zawodowego opracują szkolenie ukierunkowane na zadania dotyczące umiejętności miękkich, biorąc pod uwagę 3 różne poziomy ERK analizowane w tym projekcie oraz poziom tych umiejętności u słuchaczy. Szkolenie powinno być zorganizowane w taki sposób, aby uwzględniać potrzeby i braki w umiejętnościach słuchacza w odniesieniu do jego zawodu. Cele szkoleniowe (krótkoterminowe i długoterminowe), powinny być jasno określone. Następnym krokiem jest przygotowanie materiału szkoleniowego w celu opracowania opisanych efektów uczenia się dla podnoszenia umiejętności w zakresie określonych kompetencji. Trenerzy mogą korzystać z otwartych zasobów edukacyjnych, samodzielnie przygotowanych materiałów szkoleniowych lub szukać wsparcia doświadczonych trenerów umiejętności miękkich w realizacji celów szkoleniowych. W zależności od specyfiki grupy należy podejmować różne działania. Po szkoleniu uczestnik zapoznaje się z objaśnionymi kluczowymi pojęciami i wciela je w życie poprzez działania proponowane podczas szkolenia, rozwijając swoje miękkie umiejętności i kompetencje. Procedury ewaluacyjne oraz szczegółowy harmonogram szkolenia zostaną przekazane słuchaczom.
Faza 2: Wdrożenie	Specjaliści IT (słuchacze), zostaną zapoznani z rozwijanymi przez nich kompetencjami zgodnie z poziomem ERK, który odzwierciedla ich wiedzę, umiejętności i kompetencje w zakresie umiejętności miękkich, ale także poziom odpowiedzialności na ich stanowiskach pracy. Słuchacze będą zachęceni do udziału w kształtowaniu programu szkoleniowego, w którym mają uczestniczyć. Ponadto, zostaną zachęceni - ze względu na dokładność tematu - do zwiększenia motywacji oraz eliminacji niedopasowania umiejętności. Oferowane szkolenia będą nie tylko dostosowane do niedoborów umiejętności słuchaczy i specyfiki pracy w branży IT, ale także do potrzeb rynku pracy. Zaleca się, aby trenerzy byli elastyczni w doborze zasobów dydaktycznych i edukacyjnych, które będą wspierane dostępnymi materiałami, z których wcześniej korzystali oni sami lub inni edukatorzy. Wiedzy teoretycznej powinna towarzyszyć metodologia praktyczna, taka jak propozycja studiów przypadku lub odgrywanie ról, podczas których słuchacz może ćwiczyć zdobytą wiedzę. Słuchacze zostaną poinformowani o zasobach, jakie powinni przygotować, aby w pełni skorzystać ze szkolenia w zakresie umiejętności miękkich. Zaleca się, aby narzędzia cyfrowe wspierały działania szkoleniowe ze względu na ich powszechne wykorzystanie przez grupę docelową.
Faza 3: Ocena	Ocenę należy przeprowadzać regularnie i w różny sposób. Zaleca się, aby sam program nauczania i program szkolenia umiejętności miękkich był oceniany przez zewnętrznych certyfikowanych ekspertów kształcenia i szkolenia zawodowego, a ich opinie wpływały na wprowadzanie ulepszeń do przyszłych programów szkoleniowych. Trenerzy będą również szukać wsparcia wśród innych edukatorów/ekspertów w celu wymiany opinii i zebrania informacji zwrotnych na temat jakości prowadzonego przez nich szkolenia.

	Ewaluacja obejmuje również obserwację i refleksję. Jednym z modeli do pomiaru efektywności szkolenia jest model Kirkpatricka: Donald Kirkpatrick, <i>Evaluating Training Programs</i>, 3rd ed. (San Francisco: Berrett-Koehler, 2006). Wspomniany model rozwinął się w latach pięćdziesiątych. Trenerom zaleca się wykonanie czterech kroków w celu oceny ich szkolenia/nauczania. 1. Reakcja: Jak uczestnicy reagowali na program szkoleniowy? 2. Uczenie się: W jakim stopniu uczestnicy przyswoili nową wiedzę i umiejętności? 3. Zachowanie: Czy rezultatem szkolenia jest zmiana zachowania? 4. Rezultaty: Jakie są korzyści szkolenia dla organizacji? Uczestnika(ów) należy również poprosić o wykonanie czynności oceniającej na koniec szkolenia (lub w krytycznych momentach, o których decyduje trener). Trener może opracować ocenę online, skorzystać z aplikacji lub zainicjować odgrywanie ról – rodzaj aktywności będzie zależał od tego, czy ocena będzie indywidualna czy grupowa, online lub w klasie, a także czy będzie to autorefleksja, czy działania wymagające opinii trenera. Ocena postępów słuchacza zapewni skuteczny sposób sprawdzenia rozwoju podstawowych umiejętności. Trener poinformuje uczestników szkolenia o ich ostatecznym wyniku szkolenia i możliwych przyszłych ścieżkach rozwoju, które mogą rozważyć.
Faza 4: Przegląd	Po udziale w szkoleniu, specjalista IT będzie dalej wspierany w efektywnym wykorzystywaniu nowo nabytych umiejętności. Zaleca się przeprowadzanie ankiet w celu uwzględnienia wszelkich ulepszeń w przyszłych działaniach edukacyjnych i dydaktycznych oraz w celu oceny zadowolenia słuchaczy z procesu szkoleniowego. Inni profesjonaliści (być może z sektora zasobów ludzkich lub trenerzy umiejętności miękkich), zostaną poproszeni o informację zwrotną w celu przedstawienia dalszych zaleceń dotyczących umiejętności objętych programem. Sugestie dostarczone przez uczestników szkolenia, ich współpracowników lub ekspertów będą rozpatrywane zgodnie z poziomem ERK - wszelkie informacje zwrotne lub zalecenia dotyczące doskonalenia programów szkoleniowych będą oparte na poziomie ERK, dopasowanym języku i złożoności, zapewniając pełne zrozumienie dla trenera i słuchacza.

Uwaga podsumowująca: Działania dotyczące planowania, wdrażania, oceny i przeglądu powinny być podejmowane na podstawie holistycznego podejścia z zastosowaniem praktyk zapewniania jakości. Aby uzyskać więcej informacji, skorzystaj z [EQAVET+ approach - Complementing EQAVET](#), gdzie znajdziesz informacje o modelu czterofazowym; [EQAVET Indicators](#) aby przejrzeć wpływ, jaki Twoje szkolenie będzie miało na słuchaczy w ramach programów kształcenia i szkolenia zawodowego, oraz [Guide for National Reference Points \(VET providers' self-monitoring by using the EQAVET toolbox of indicators\)](#), na potrzeby samokontroli.

Rekomendacje rozwoju umiejętności miękkich dla wybranych powszechnych zawodów IT. Informacje podane w poprzedniej części niniejszego dokumentu stanowią punkt odniesienia dla dopasowania umiejętności miękkich do zawodów IT.



Zauważono, że pośród kilku poziomów kompetencji **empatia**, **zdolność adaptacyjna** oraz **wielozadaniowość** są kluczowymi umiejętnościami miękkimi dla wszystkich zawodów IT, podczas gdy **komunikacja werbalna** oraz **umiejętność prezentacji** są kolejnymi niezbędnymi umiejętnościami.

Należy podkreślić wartość umiejętności miękkich, niezależnie od wykonywanego zawodu. Niemniej jednak, zależnie od zawodu, może być wymagany inny podzbiór umiejętności miękkich. To z kolei zależy od interakcji, z którymi dana osoba ma do czynienia, specyfiki pracy oraz poziomu wybranych kompetencji, które osoba już posiada, a także jej otwartości na nowe kontakty, przekazywanie informacji i zaangażowanie we wspólne działania (z zespołem, klientem lub w obrębie firmy). Obserwacja zachowań innych i budowanie pozytywnych relacji opartych na zaufaniu i komunikacji werbalnej lub niewerbalnej to pierwszy krok do doskonalenia umiejętności miękkich.

Zawody takie jak **menedżer systemów informatycznych**, **kierownik działu IT** oraz **kierownik ds. kluczowych klientów** dodatkowo wymagają dobrze rozwiniętych umiejętności interpersonalnych, umiejętności aktywnego słuchania i wpływania na kompetencje. Nie mniej ważne jest zarządzanie: konfliktami, czasem, ludźmi, presją oraz ustalanie priorytetów.

Zawody takie jak **technik informatyk**, **informatyk** oraz **specjalista wsparcia technicznego** wymagają silnych (werbalnych i niewerbalnych) umiejętności komunikacyjnych oraz umiejętności rozwiązywania problemów, w tym m.in. analitycznego, logicznego i krytycznego myślenia.

Zawody takie jak **programista** oraz **projektant stron internetowych** to osoby, które muszą być aktywnymi słuchaczami, osobami kreatywnymi wykazującymi się analitycznym myśleniem. Ponadto, powinni także być otwarci na adaptacyjność i wielozadaniowość.

Zawody takie jak **specjalista ds. sieci**, **specjalista ds. badań i rozwoju** oraz **administrator bazy danych** wymagają umiejętności analitycznych, elastyczności i umiejętności organizacyjnych.

Bibliografia

(EQAVET), E. Q. (n.d.). <https://www.eqavet.eu/>. Dane pochodzą z <https://www.eqavet.eu/About-Us/Mission>

CEDEFOP. (n.d.). *European Qualification Framework (EQF)*. Dane pochodzą z <https://www.cedefop.europa.eu/en/events-and-projects/projects/european-qualifications-framework-efq>

Commission, E. (n.d.). *European Skills Competences Qualifications and Occupations*. Dane pochodzą z <https://ec.europa.eu/esco/portal/occupation?resetLanguage=true&newLanguage=en>

EOPPEP. (n.d.). *National Organisation for the Certification of Qualifications & Vocational Guidance (EOPPEP)*. Dane pochodzą z <https://www.eoppep.gr/index.php/en/>:
<https://www.eoppep.gr/index.php/en/qualifications-certification-en>

EQAVET. (n.d.). <https://www.eqavet.eu/>. Dane pochodzą z European Quality Assurance Reference Framework

EQAVET. (n.d.). <https://www.eqavet.eu/>. Dane pochodzą z <https://www.eqavet.eu/About-Us/Network-Members/National-Reference-Points>

EQAVET. (n.d.). <https://www.eqavet.eu/What-We-Do/European-Quality-Assurance-Reference-Framework/Overview>. Dane pochodzą z <https://www.eqavet.eu/What-We-Do/European-Quality-Assurance-Reference-Framework/Overview>

EUROPASS, E. U. (n.d.). *Description of the 8 EQF levels*. Dane pochodzą z <https://europa.eu/europass/en/description-eight-efq-levels>

Union, C. o. (2009). Council conclusions of 12 May 2009 on a strategic framework for European cooperation in education and training ('ET 2020'). Brussels: of the European (2009/C 119/02).

Union, E. (n.d.). *Europass EQF Brochure and Infographics*. Dane pochodzą z <https://europa.eu/europass/en/efq-brochure-and-infographic>

