



# INCLUSIVE+

Inclusive & Practical Assessment Tools for Guidance Practitioners

## KARTY NA HODNOTENIE KOMPETENCIÍ PRE NÍZKO KVALIFIKOVANÝCH DOSPELÝCH



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



# Inclusive+

## *Inclusive & Practical Assessment Tools for Guidance Practitioners*

**2018-1-ES01-KA204-050779**

---

### *Karty na hodnotenie kompetencií pre nízko kvalifikovaných dospelých*

---

***Júl 2019***

This tool has been developed within the framework of the project “Inclusive & Practical Assessment Tools for Guidance Practitioners - 2018-1-ES01-KA204-050779”. This tool is open and available for any interested stakeholders.

The European Commission support for the production of this publication does not constitute endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



**Autori:**

Amandine Bonnel (CESIE)

Rosina Ulokamma Ndukwe (CESIE)

**Spolu-autori:**

Viorica Ghinea, (Asociatia Consultantilor si Expertilor in Economie Sociala Romania)

Maria Rubio, (Fundación Coremsa)

Babett Csokán, (Inova Consultancy LTD)

Michaela Bacskorová, (Europersonal & Servis s.r.o)

**Grafický dizajn:**

CESIE



## Úvod

Karty boli vytvorené s cieľom pomôcť sprostredkovateľom a odborníkom na identifikáciu kompetencií ako prvý krok k viac prispôsobenému, empatickejšiemu a efektívnejšiemu prístupu k náboru a poradenstvu. Na splnenie tohto cieľa boli vyvinuté dve sady kariet, jedna pre dospelých a druhá pre odborníkov v oblasti poradenstva. Prostredníctvom obrázkov, jednoduchých popisov spôsobilostí a realistických scenárov budú používatelia podporovaní v sebahodnotení svojich zručností. Na druhej strane, sada pre odborníkov v oblasti poradenstva je obohatená s otázkami postavených na technike STAR, ktorá je efektívna a blízka realite.

### *Pre koho je určený nástroj?*

Nástroj bol vyvinutý na podporu kariérnych poradcov, odborných poradcov a náborárov v ich každodennej praxi s nízkokvalifikovanými dospelými. Nástroj bol vytvorený na základe rozhovorov s rôznymi odborníkmi, pričom sa zohľadnili výzvy, ktorým čelia pri práci s klientami. Karty boli následne odskúšané a vyhodnotené, aby sa čím viac prispôsobili ich reálnym potrebám.

### *Ako sa vybrali kompetencie?*

Kompetencie zahrnuté v kartách boli vybrané na základe prieskumu vedeného v kontexte piatich krajín (Anglicko, Taliansko, Rumunsko, Slovensko a Španielsko), ktorý viedol k správe o národnom výskume. Zodpovedajú kompetenciám, ktoré sú dôležitejšie pre hľadanie práce v každom kontexte pre dospelých s nízkou kvalifikáciou. Táto štúdia bola vykonaná s odborníkmi, ktorí majú skúsenosti s prácou s dospelými s nízkou kvalifikáciou z týchto piatich krajín: Asociația Consultantilor și Expertilor în Economie Sociale România (Rumunsko), CESIE (Taliansko), Europersonal (Slovensko), Fundación Coremsa (Španielsko) and Inova (Veľká Británia). Účastníkmi tohto výskumu boli univerzitní profesori, vychovávatelia, zamestnanci, projektoví manažéri, dobrovoľníci, štážisti v MVO alebo verejné organizácie poskytujúce poradenstvo, psychológovia, technicko-sociálni pracovníci, školitelia a odborní poradcovia. Táto rôznorodosť profilov poskytla príležitosť na zhromaždenie informácií v dvoch hlavných kategóriách, ktoré môžu mať rôzne pohľady na kľúčové zručnosti. Na jednej strane niektorí účastníci, ktorí pomáhajú dospelým s nízkou kvalifikáciou s prípravou životopisu, nájst prácu a rozvíjať svoje základné zručnosti. Na druhej strane, náborári, ktorí sa snažia zhodnotiť svoje zručnosti počas náborového procesu.

### *Čo obsahuje tento nástroj?*

Tento nástroj obsahuje dve rôzne sady kariet. Každá z nich pozostáva z piatich tipov kariet, ktorými sú:

1. Osobné zručnosti
2. Sociálne zručnosti
3. Digitálne zručnosti
4. Odborné zručnosti



## 5. Záluby

Tieto kategórie boli navrhnuté s cieľom zahrnúť kompetencie, ktoré sa najčastejšie vyžadujú od nízko kvalifikovaných uchádzačov, a ktoré by brali do úvahy mäkké aj odborné zručnosti. V snahe pomôcť odborníkom v oblasti poradenstva objaviť skryté zručnosti svojich klientov sa pridali karty so záľubami, ktoré spájajú aktivity vykonávané klientami vo svojom voľnom čase, a ktoré môžu pomôcť rozvíjať kompetencie užitočné pre prácu. Tento nástroj je preto koncipovaný aj na uľahčenie hodnotenia zručností získaných v neformálnom prostredí. Set disponuje s 53 kartami kompetencií a 12 kartami záľub.

Okrem kariet pre odborníkov bol vyvinutý nástroj *súbor evidencií* (návod na použitie techniky STAR), ktorý je určený ako pomôcka pre odborníkov. Súbor evidencií sa môže používať na hodnotenie kompetencií, ale aj ako pomôcka na prípravu pracovného pohovoru, keďže obsahuje otázky, ktoré zamestnávateľia čoraz častejšie používajú počas náborového procesu. Portfólio zručností je preto nástroj určený pre dospelých, ktorí potrebujú podporu vo vzdelaní a posilneniu ich kandidatúry.

### *Vlastnosti týchto kariet*

Karty sú prispôsobiteľné. Zahrňajú veľkú rozmanitosť kompetencií, ktoré sa môžu použiť v rôznych odvetviach a sa prispôbiať profilu uchádzača. Rôznorodosť záľub tiež umožňuje odborníkovi prepojiť osobné záujmy svopjho klienta so špecifickými schopnosťami, ktoré zodpovedajú ich individuálnym potrebám. Týmto spôsobom môžu karty viesť k veľmi odlišným spôsobom hodnotenia. Spojenie navrhované s ďalšími kompetenciami na každej karte uľahčujú použitie, plynulosť a efektivitu cvičenia. Karty sú užívateľsky prístupné vďaka obrázkom a scenárom prezentovaných vo forme mini kvízov.

### *Zloženie kariet*

Cieľový užívateľ je označený na prednej strane každej karty pod názvom "Dospelý" a „Profesionál“.

Prvky na zadnej strane kariet sa líšia podľa cieľového užívateľa. Karty pre dospelých zahrňajú:

- Opis vlastností, ktoré potrebujete aby ste mali kompetenciu.
- Scenár vo forme kvízu.

Karty pre profesionálov v oblasti poradenstva zahrňajú:

- Opis vlastností, ktoré klient musí mať, aby mal kompetenciu.
- Otázky založené na technike rozhovoru STAR s cieľom pochopiť, či má uchádzač danú kompetenciu.
- Návrh ďalších kompetencií, s ktorými by mohla byť kompetencia spojená.

### *Ako používať karty?*

Pri používaní sady kariet pre dospelých môžu užívatelia prečítať vlastnosti spojené s kompetenciou, aby porozumeli či ju majú alebo nemajú. Ak si užívateľ myslí, že ju môže mať alebo má pochybnosti, môže pokračovať v scenári, aby presne pochopil ako reagoval v danej situácii. O reakciu sa môže podeliť s poradcom, ktorý mu pomohol interpretovať výsledok.

Sada kariet obsahuje rovnaké prvky definície schopnosti na sledovanie a podporu klientov. Karty obsahujú otázky, ktoré su založené na technike rozhovoru STAR. Na overenie kompetencie, môže odborník položiť



otázku, ktorú by položil a náborár týkajúcu sa správania. Tento postup môže slúžiť ako príprava na pracovný pohovor. V prípade, že uchádzači potrebujú väčší sprievod, aby odpovedali na otázky štruktúrovaným a jasným spôsobom, obdorník môže položiť niekoľko otázok zodpovedajúcim odlišným krokom techniky STAR. Sada nástrojov v súbore evidencií je doplnková ku kartám a jej cieľom je napomáhať v práci s uchádzačmi.

Každá karta je evidovaná číslom, aby užívateľovi uľahčila navigáciu medzi kartami zručností a spojením medzi nimi.

### Postup

Po prečítaní úvodu a súbore evidencií (technika STAR) môžete postupovať podľa nasledovných krokov:

1. Pozorne si prečítajte životopis uchádzača.
2. Pokúste sa identifikovať najdôležitejšie zručnosti potrebné na vykonanie práce, o ktorú sa klient uchádza.
3. Na základe životopisu, vyberte najvhodnejšie karty zo sady "Odborné zručnosti" (vyberte minimálne tri). Ak máte problém s identifikáciou relevantných "Odborných zručností" alebo ak chcete objaviť najmä zručnosti vyvinuté v neformálnom prostredí, môžete začať so sadou kariet "Záľuby".
4. Poskytnite klientovi karty a vysvetlite mu prístup, ciele a ako používať karty.
5. Nechajte klienta prečítať definície, prípadne objasnite niektoré pojmy.
6. Požiadajte klienta, aby si prečítal scenár a povedal ako by v danej situácii reagoval.
7. Ak klient odpovie na základe prípadov zo svojho životopisu alebo zo skúseností v minulosti, nemusíte používať otázky extra na karte.
8. Po ukončení krokov 5 až 7, neváhajte prejsť na inú kartu spôsobilosti alebo pokračujte v inej kvalifikácii uvedenej v kroku 2.
9. Na konci hodnotenia vyplňte spolu s klientom tabuľku hodnotenie a vývoj mojich zručností a tabuľku môjho pokroku ( v rámci portfólia zručností).
10. Pomôžte klientovi vyplniť tabuľku môjho pokroku s cieľom identifikovať činnosti/aktivity potrebné na zlepšenie kompetencií.

### Poznámky

- Kroky 1 až 3 môžete vykonať ešte pred začatím hodnotenia alebo počas neho.
- Nezabudnite si robiť poznámky s cieľom doplnenia portfólia zručností spolu s klientom.
- Pokúste sa obmedziť počet použitých kariet počas stretnutia (napr. 10 kariet, záleží od dostupného času), aby ste sa mohli sústrediť na tie najdôležitejšie zručnosti.
- V súvislosti s krokom 10, klient môže pokračovať vo vyplňaní tabuľky samostatne.
- Cieľom poznámok je Vám napomôcť pri používaní kariet. Sú nástrojom, ktorý Vám má slúžiť v každodennej praxi, môžete ich používať iným spôsobom, resp. podľa svojich potrieb!

### Kompetencie zahrnuté v nástroji

Číslo	Kompetencie
<b>Osobné zručnosti</b>	
Č.1	Pochopenie vlastných preferovaných vzdelávacích stratégií
Č.2	Vytrvalosť
Č.3	Samostatnosť
Č.4	Sebadisciplína



Č.5	Prispôsobivosť
Č.6	Schopnosť dodržiavať pravidlá a pokyny
Č.7	Schopnosť zvládať stres, frustráciu a konštruktívne ich vyjadriť
Č.8	Schopnosť posúdiť a identifikovať svoje silné a slabé stránky
Č.9	Schopnosť riešiť problémy
Č.10	Motivácia a odhodlanie dosiahnuť ciele
Č.11	Presnosť
Č.12	Prijatie spätnej väzby
Č.13	Byť organizovaný
Č.14	Vôľa objavovať a vzdelávať sa
Č.15	Presnosť a pozornosť venovaná detailom
Č.16	Zmysel pre zodpovednosť
Č.17	Profesionalita
Č.18	Trpezlivosť
Č.19	Schopnosť dodržať pracovný plán
Č.20	Sebadôvera
Č.21	Usilovnosť
<b>Sociálne zručnosti</b>	
Č.1	Schopnosť efektívne komunikovať ústne aj písomne
Č.2	Záujem o interakciu s druhými a nadviazanie medziľudských vzťahov
Č.3	Pochopenie a akceptovanie všeobecných kódexov správania sa v rôznych spoločnostiach a prostrediach
Č.4	Uvedomenie si základných pojmov týkajúcich sa jednotlivcov, skupín, organizácii práce, rodovej rovnosti, nediskriminácie, spoločnosti a kultúry.
Č.5	Tolerancia
Č.6	Vyjadriť a pochopiť rôzne názory
Č.7	Vyjednávať a vytvárať dôveru
Č.8	Empatia
Č.9	Schopnosť oceniť rozmanitosť a rešpektovať druhých
Č.10	Spoľahlivosť
Č.11	Schopnosť pracovať v tíme
Č.12	Pozitívne myslenie
Č.13	Zdvorilosť
Č.14	Aktívne počúvanie
Č.15	Služby zákazníkom
<b>Odborné zručnosti</b>	
Č.1	Všeobecné manuálne kompetencie
Č.2	Všeobecné a základné mechanické znalosti
Č.3	Základne predajné zručnosti
Č.4	Skladový manažment
Č.5	Základné matematické zručnosti
Č.6	Znalosť základných hygienických a stravovacích noriem
Č.7	Základné vedomosti o starostlivosti
Č.8	Znalosť skladových systémov
Č.9	Znalosť katalógov dielov
Č.10	Schopnosť práce na zmeny
<b>Digitálne zručnosti</b>	



Č.1	Vyhľadávanie na internete
Č.2	Používanie smartfonu
Č.3	Používanie e-mailu
Č.4	Využívanie sociálnych sietí
Č.5	Základné používanie počítača
Č.6	Životopis
Č.7	Schopnosť používania základného softvéru
<b>Záľuby</b>	
Č.1	Športové a tímové hry
Č.2	Ručné tvorivé a umelecké činnosti, remeslá
Č.3	Umelecké činnosti
Č.4	Sociálne siete
Č.5	Záujem o cudzie jazyky
Č.6	Starostlivosť o zvieratá a záhradkárstvo
Č.7	Čítanie
Č.8	Varenie a pečenie
Č.9	Dobrovoľníctvo
Č.10	Počítačové hry
Č.11	Spoločenské hry
Č.12	Aktivity v prírode (prímorské, horské)

### *Pokyny na tlač kariet*

Karty boli navrhnuté tak, aby boli ľahko tlačiteľné a použiteľné. Na dosiahnutie optimálneho výsledku, vyberte v nastavení a dialógovom okne „Tlačiť“ obidve možnosti: „Tlačiť na obidve strany“ a „Prevrátiť kratšou stranou“.





## Referencie

Karty na hodnotenie spôsobilosti:

*Autonomie* [on-line]. Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales. [Accessed on 17/04/2019]. <<http://www.cnrtl.fr/definition/autonomie>>

*Autonomie* [on-line]. Larousse. [Accessed on 26/04/2019]. <<https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/autonomie/6779>>

Alison Doyle. *Important Skills for Customer Service Jobs* [on-line]. The balance careers. [Accessed on 11/04/2019]. <<https://www.thebalancecareers.com/customer-service-skills-list-2062380>>

Axel, *Apprendre à avoir confiance en soi* [on-line]. Réussite personnelle, 29 novembre 2017. [Accessed on 10/04/2019]. <<https://www.reussite-personnelle.fr/apprendre-a-avoir-confiance-en-soi/>>

Bérangère Touchemann. *Comment être super-organisé(e) au travail ?* [on-line]. Coaching de carrière. [Accessed on 28/03/2019]. <<https://www.coachingdecARRIERE.com/comment-etre-super-organisee/>>

Bruno Lallement. *La gestion du stress : indispensable pour vivre sereinement* [on-line]. [Accessed on 28/03/2019]. <<https://www.ressources-actualisation.com/stress/la-gestion-du-stress/>>

Challenge Action [on-line]. [page consultée le 11 avril 2019]. <<https://www.challenge-action.com/formation-vente/formation-service-a-la-clientele/>>

Collège Lionel-Groulx. *La motivation* [on-line]. [Accessed on 28/03/2019]. <[http://www.clg.qc.ca/fileadmin/clg/etudiant/pdf/Feuillet\\_-\\_La\\_Motivation\\_01.pdf](http://www.clg.qc.ca/fileadmin/clg/etudiant/pdf/Feuillet_-_La_Motivation_01.pdf)>

*Comment être patient* [on-line]. Techniques de méditation. [Accessed on 10/04/2019]. <<https://www.techniquesdemeditation.com/comment-etre-patient/>>

*Des choses à savoir sur les systèmes d'entreposage* [on-line]. Kardex Remstar. [Accessed on 11/04/2019]. <<https://www.kardex-remstar.fr/fr/soulevez-systemes-de-stockage-presentation/systeme-dentreposage-dentrepot.html>>

Erin Leonard, translated by Morgane Costaire. *Accepter le feedback : le positif, le négatif, et le reste (première partie)* [on-line]. Magic Judge. [Accessed on 28/03/2019]. <<https://blogs.mtjudge.cn/feedback/2017/10/12/accepter-le-feedback/>>

eSoft Skills Team. *Adaptability & Flexibility* [on-line]. Soft Skills Training. [Accessed on 27/03/2019]. <<https://www.esoftskills.com/10-soft-skills-you-need-adaptability-and-flexibility-7/>>

Josselin. *Qu'est-ce que la pensée positive ?* [on-line]. Réussite personnelle, 10 février 2016. [Accessed on 05/04/2019]. <<https://www.reussite-personnelle.fr/est-ce-que-la-pensee-positive/>>

Julien, *La relation de confiance au travail : comment la mettre en œuvre solidement et durablement ?* [on-line]. Réussir son management. [Accessed on 11/04/2019]. <<https://reussir-son-management.com/la-relation-de-confiance/>>

*Les différentes familles de jeux vidéo* [on-line]. Grosbill. [Accessed on 10/04/2019]. <[https://www.grosbill.com/3-guide\\_achat\\_gaming-gamer\\_familles\\_jeux\\_video-cat-guides\\_achat](https://www.grosbill.com/3-guide_achat_gaming-gamer_familles_jeux_video-cat-guides_achat)>

*Problem Solving* [on-line]. Skills you need. [Accessed on 28/03/2019].

<<https://www.skillsyouneed.com/ips/problem-solving.html>>

*Patience* [on-line]. Larousse. [Accessed on 10/04/2019].

<<https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/patience/58653?q=patience#58296>>

*Précision* [on-line]. Larousse. [Accessed on 10/04/2019].

<<https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/pr%C3%A9cision/63354?q=pr%C3%A9cision#62645>>

*Que signifie être responsable ?* [on-line]. Cafés philo, 11 février 2011. [Accessed on 10/04/2019].

<<http://cafes-philos.org/2011/02/que-signifie-etre-responsable/>>

Remez Sasson. *What Is Self-Discipline – Definitions* [on-line]. Success Consciousness. [Accessed on 23/04/2019].

<<https://www.successconsciousness.com/what-is-self-discipline.html>>

*Respect* [on-line]. La Toupie. [Accessed on 04/10/2019].

<<http://www.toupie.org/Dictionnaire/Respect.htm>>

*Responsable* [on-line]. Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales. [Accessed on 17/04/2019].

<<http://www.cnrtl.fr/definition/responsable>>

*Styles d'apprentissage et stratégies associées* [on-line]. [page consultée le 15 avril 2019].

<[http://crif.csvdc.qc.ca/wp-content/uploads/sites/47/2015/04/style\\_apprentissage\\_strategies.pdf](http://crif.csvdc.qc.ca/wp-content/uploads/sites/47/2015/04/style_apprentissage_strategies.pdf)>

### Sprievodca technikou STAR

Alison Doyle. *How to Use the STAR Interview Response Technique* [on-line]. The balance careers, updated

on 24/02/2019. [Accessed on 02/05/2019]. <<https://www.thebalancecareers.com/what-is-the-star-interview-response-technique-2061629>>

Lily Zhang. *30 Behavioral Interview Questions You Should Be Ready to Answer* [on-line]. The Muse.

[Accessed on 02/05/2019]. <<https://www.themuse.com/advice/30-behavioral-interview-questions-you-should-be-ready-to-answer>>

Michael Higgins. *Using the Star technique to shine at job interviews: a how-to guide* [on-line]. The Guardian.

[Accessed on 02/05/2019]. <<https://www.theguardian.com/careers/careers-blog/star-technique-competency-based-interview>>

*Tips on using the STAR technique to answer job interview questions* [on-line]. Enterprise Holdings. [Accessed

on 02/05/2019]. <<https://careersblog.enterprise.co.uk/tips-on-using-the-star-technique-to-answer-job-interview-questions/>>

### Portfólio zručností:

*Employability skills portfolio* [on-line]. [Accessed on 19/04/2019].

<<http://www.youvillecentre.org/Dnlds/Asst7.Portfolio.pdf>>

Job Yes consortium, *The Knowledge portfolio* [on-line]. [Accessed on 21/04/2019]. <<http://job-yes.eu/en-gb/node/46>>

# PARTNERI



## KOORDINĂTOR

### FUNDACIÓN COREMSA

[www.fundacioncoremsa.org](http://www.fundacioncoremsa.org)



Asociația Consultanților și Experților  
în Economie Socială

## ACE-ES

[www.ace-economiesociala.ro](http://www.ace-economiesociala.ro)



## EUROPERSONAL

[www.skolenievzv.eu](http://www.skolenievzv.eu)



## INOVA

[www.inovaconsult.com](http://www.inovaconsult.com)



## CESIE

[cesie.org](http://cesie.org)



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

The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.