



PERFORMANCE STANDARDS

Os Colaboradores podem apresentar óptimos níveis de desempenho apenas quando compreendem o verdadeiro significado e importância da sua performance para a Organização. Do mesmo modo, gestores que não consigam explicar as suas expectativas acerca dos níveis de desempenho, não conseguirão obter os resultados desejados nas suas equipas. Padrões de desempenho mal definidos podem impedir bons resultados e podem também condicionar a capacidade do gestor em se tornar mais eficiente. Comunicar standards de performance/ padrões de desempenho de forma clara e bem definida permite à Organização alcançar os resultados definidos.

Os standards de performance tornam os modelos de competências úteis, uma vez que determinam o significado de um bom desempenho. Também ajudam a clarificar expectativas, fornecer fundamentação para o coaching e estabelecer uma base explícita e observável para elevados níveis de desempenho.



A Wilson Learning tem trabalhado com os mais eficazes modelos de competências em várias indústrias desde 1980. A nossa experiência garante que o modelo de competências da sua Organização estará de acordo com as alterações nas funções. Quando comunicado adequadamente, os modelos de competências são claro, objectivos e é fáceis de aplicar, eliminando ou corrigindo problemas de desempenho.

PREPOSIÇÃO DE VALOR

Os colaboradores e gestores irão compreender melhor o que é esperado das suas funções a partir do momento em que compreenderem a importância e significado do seu desempenho. Esta compreensão irá ajudar os seus gestores a orientarem o coaching de forma objectiva a cooperativa, permitindo-lhes lidar eficazmente com os problemas de performance.

Os gestores podem ainda obter elevados níveis de performance e reduzir mal-entendidos acerca das expectativas no trabalho ao aplicar os **standards de performance**.

ABORDAGEM

A Wilson Learning aplica a sua experiência na criação/adaptação de standards de performance, permitindo a colaboração com a sua Organização numa entrega flexível e eficaz. O modelo na figura abaixo apresenta os resultados por etapas da abordagem Wilson Learning (as componentes opcionais são apresentadas em itálico).



A Wilson Learning pode começar em qualquer etapa – revendo e adaptando (se necessário) um modelo de competências já existente, ou criando um novo modelo para a sua Organização. A Wilson Learning pode apoiar a sua Organização na implementação de **standards de desempenho** para moldar o comportamento em direcção à excelência.

A Wilson Learning combina flexibilidade com minuciosos processos para produzir **standards de performance** práticos e fáceis de utilizar.

RESULTADOS POR ETAPA

<i>Etapas</i>	<i>Resultados</i>
<p><i>Reunião de Kick-off</i></p> <p>Presencial ou virtualmente, as Reuniões de Kick-off são dirigidas aos interlocutores chave e principais consultores, definindo e planeando o âmbito de aplicação, os recursos disponíveis, a estrutura e implementação do projecto para o sucesso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alinhamento e clareza de funções ▪ Clarificar expectativas mútuas
<p><i>Rever / Adaptar Modelos de Competências</i></p> <p>A Wilson Learning revê Modelos de Competências já existentes, aperfeiçoa-os em termos comportamentais e actualiza-os de modo a reflectirem as mudanças de expectativas, desde o tempo em que foram redigidos. Caso não exista, a Wilson Learning poderá desenvolver em conjunto com o cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Modelos de competências claros e actualizados, para servirem de base a boas descrições comportamentais
<p><i>Desenvolver e Confirmar Descrições de Comportamento</i></p> <p>Com base em documentação e contributos de Especialistas na área, a Wilson Learning descreve conscientemente os vários níveis de performance observáveis, em termos comportamentais.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Descrições comportamentais claras, inequívocas e observáveis ▪ Envolvimento eficiente de Especialistas
<p><i>Planear a Implementação</i></p> <p>A abordagem à implementação é desenvolvida após conferida com os Especialistas na matéria e Gestores da Organização cliente. Desde um relatório escrito, ao desenvolvimento de um portal web, a solução certa será implementada de acordo com o contexto e necessidades do cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tecnologia adequada para a sua implementação ▪ Planeamento pormenorizado para uma utilização bem sucedida
<p><i>Treinar os Colaboradores</i></p> <p>Uma breve sessão de treino sobre o uso dos standards de performance ajuda os gestores e/ou colaboradores a usa-los eficientemente. Como opção, a Wilson Learning pode desenvolver ferramentas web para formação.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Os colaboradores podem utilizar os standards de performance de forma eficaz e fiável
<p><i>Sessão de Aplicação (Opcional)</i></p> <p>Durante os primeiros meses de implementação, a forma como os standards de performance são utilizados pode ser alterada. Uma série de sessões de aplicação deve ser desenvolvida para reforçar as melhores práticas e melhorar a sua consistência.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Melhores práticas reconhecidas e divulgadas ▪ Práticas incorrectas identificadas e corrigidas ▪ Aumentar a implementação efectiva
<p><i>Avaliação da Implementação (Opcional)</i></p> <p>Surveys de follow-up e/ou contactos telefónicos podem ser realizados para identificar de que modo os standards de performance estão a ser utilizados, e que alterações estão a provocar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bons dados de avaliação que podem orientar a implementação. ▪ Percepção sobre as melhores práticas de coaching dos gestores

APOIO ONGOING

Além do desenvolvimento dos **standards de performance**, a Wilson Learning pode também:

- Oferecer oportunidades de desenvolvimento e recursos para os gestores te tornarem coaches mais eficientes.
- Activar o conhecimento mútuo para desenvolver **standards de performance** para toda a Organização.

ABORDAGEM À AVALIAÇÃO

Como extensão opcional, a Wilson Learning pode ajudar a monitorizar e controlar os resultados ao longo do tempo, fornecendo:

- Recursos externos para monitorizar as tendências e progresso
- Uma visão *ongoing* do desenvolvimento de necessidades.