

# Wadhvani Opportunity

## CATÁLOGO DE COMPETÊNCIAS



“Muitas vezes o homem se torna o que ele pensa que é. Se eu insisto em repetir para mim que não posso fazer uma determinada coisa, posso acabar sendo realmente incapaz de fazê-lo.

Pelo contrário, se eu tiver a convicção de que posso fazê-lo, certamente adquirirei a capacidade de fazê-lo, mesmo que não tivesse essa capacidade desde o início.”

**~Mahatma Gandhi~**

# Introdução

As habilidades de empregabilidade são um conjunto de habilidades, conhecimentos e atributos que tornam um indivíduo mais apto para um trabalho. Essas habilidades são importantes porque os empregadores procuram pessoas que tenham boa comunicação, fazem bom uso de ferramentas de computador e demonstram uma atitude positiva em relação ao trabalho. Este curso foi desenvolvido para ajudar os aprendizes a serem preparados e capacitá-los a seguir uma carreira de sucesso.

O currículo de habilidades de empregabilidade foi elaborado após uma extensa pesquisa por especialistas do setor. Acima de tudo, concentra-se em habilidades essenciais como comunicação, conhecimento digital, atitude e comportamento, resolução de problemas, foco no cliente, trabalho em equipe, entre outros.

Este currículo utiliza simulações práticas para os aprendizes e possui um forte programa de avaliação para medir o progresso de cada um dos aprendizes. Com essas habilidades e conhecimentos, o aprendiz pode definitivamente exceder as expectativas dos empregadores.



## Job Ready (Básico)

As habilidades de empregabilidade são habilidades básicas necessárias em quase todos os empregos. Essas habilidades são o que os empregadores procuram ao recrutar. O curso Job Ready ajudará os aprendizes a adquirir essas habilidades, levando-os à mão em sua jornada para uma carreira de sucesso.



## Job Rise (Avançado)

A educação e a experiência tornarão um aprendiz em candidato a um emprego, mas, para ter sucesso na maioria dos cargos, será necessário ter habilidades que provavelmente se desenvolverão com o tempo. O curso Job Rise ajudará os aprendizes a avançar em suas carreiras e alcançar seus objetivos.

# Habilidades-chave do século XXI

## Empregabilidade



COMUNICAÇÃO  
BÁSICA

Básico - 15  
Avançado - 00



CONHECIMENTO DIGITAL  
BÁSICO

Básico - 11  
Avançado - 00



COMUNICAÇÃO  
NO TRABALHO

Básico - 13  
Avançado - 09



CONHECIMENTO DIGITAL  
NO TRABALHO

Básico - 15  
Avançado - 06



FOCO NO CLIENTE

Básico - 04  
Avançado - 02



SOLUÇÃO DE PROBLEMAS

Básico - 06  
Avançado - 03



ATITUDE E  
COMPORTEAMENTO

Básico - 18  
Avançado - 08



CONSCIÊNCIA DO  
TRABALHO

Básico - 04  
Avançado - 01



MENTALIDADE  
EMPRESARIAL

Básico - 17  
Avançado - 02



TRABALHO EM EQUIPE

Básico - 08  
Avançado - 03



*Selecione uma competência para ver os detalhes*





# Comunicação básica

Todos os empregadores procuram trabalhadores em potencial com excelentes habilidades de comunicação. Além da comunicação verbal, escrita e não verbal, uma pessoa requer habilidades de escuta para se comunicar bem com clientes, partes interessadas e membros da equipe.

**Em um nível mais amplo, após concluir as lições desta competência, os alunos serão capazes de:**

- Conhecer a importância da comunicação.
- Conversar diariamente sobre sua pessoa e converare sobre sua rotina, hobbies, clima, lugares etc.
- Conhecer sobre comunicação não verbal ou linguagem corporal.
- Conhecer o essencial sobre a escuta ativa.
- Ficar preparado para uma entrevista de emprego ou discussão em grupo.
- Obter habilidades de negociação, assertividade e vendas.





## **Comunicação: Elementos Básicos e Importantes**

- Comunicação e sua importância
- Tipos de comunicação: verbal e não verbal
- As 7C da comunicação
- Obstáculos à comunicação eficaz

## **Conversa: Bem-vindas e apresentações**

- Saudações
- Interações gerais
- Auto-apresentação

# **Job Ready - Básico**

### **Conversa - estações do ano, viagens, natureza e entretenimento**

- Discussões que envolvem conversas sobre estações do ano, viagens, meios de transporte, elementos da natureza, entretenimento, tipos de mercado ou festivais.

### **Conversa - O corpo humano, a comida e as cores**

- Discussões que envolvem falar sobre o corpo humano, cores, problemas comuns de saúde, alimentação e nutrição.

### **Conversa - Descrever o clima, orientações, lugares e coisas**

- Discussões que envolvem falar sobre o clima, compartilhar sugestões de lugares e interagir com várias pessoas.

### **Conversa - Descrever a data e a hora**

- Conversas que descrevem idéias, ocorrências, rotinas, eventos; falam sobre hora, dia e data.

### **Escrita - Formular frases significativas**

- A relevância da comunicação escrita.
- Frases simples e significativas.

### **Escrita - Descrever experiências e pensamentos pessoais**

- Frases ou orações para descrever pensamentos, experiências, visão e/ou planos.
- Padrões para escrever datas.
- Conectores e palavras na sequência correta.



### **Comunicação Não Verbal**

- A comunicação não verbal.
- Tipos de comunicação não verbal.
- Comunicação verbal e seu uso.
- Gestos, expressões e posturas apropriadas em seu local de trabalho.
- Uso da linguagem corporal e erros comuns.
- Linguagem corporal de outras pessoas para uma resposta adequada.
- Técnicas para melhorar a comunicação não verbal.

### **Active Listening**

- O que é escuta ativa?
- Atenção total à escuta.

# **Job Ready - Básico**

## **Negociação - Compreender as perspectivas**

- Pontos de vista e perspectivas.
- Obter um acordo para as partes envolvidas por consenso.

## **Apresentar-se - Criar uma boa primeira impressão**

- Importância de causar uma boa primeira impressão.
- Maneiras de causar uma boa primeira impressão.
- A maneira de pensar por trás de "sempre causar uma boa impressão".

## **Apresentar-se - Exceler em entrevistas**

- Desempenho eficaz em entrevistas.
- Técnicas para conduzir uma boa entrevista.
- Projetar confiança.
- Falar educadamente e respeitosamente.
- Documentação para levar a uma entrevista.

## **Apresentar-se - distinguir-se em discussões em grupo**

- Participação efetiva em discussões em grupo.
- Preparar-se para situações de grupo.
- Transmitir idéias.

## **Vendas - Comunicação eficaz para fornecer confiança**

- Comunicar adequadamente a mensagem
- Fazer recomendações corretas usando a técnica apropriada.
- Criar um bom relacionamento com confiança.
- Obstáculos à obtenção de aceitação.



# Comunicação no trabalho

Um trabalhador com boas habilidades de comunicação pode se comunicar efetivamente com clientes, partes interessadas e membros da equipe. Isso suporta o progresso em um ambiente de trabalho. O trabalhador será contado como uma parte importante da organização.

**Em um nível mais amplo, após concluir as lições desta competência, os alunos serão capazes de:**

- Ter interações eficazes por telefone.
- Negociar, apresentar e pesquisar opiniões; além de participar de interações comprador-vendedor.
- Rejeitar educadamente.
- Praticar a escuta ativa.
- Fazer pedidos.
- Escrever notas, e-mails e relatórios.







### **Conversando - falando ao telefone**

- Interações eficazes por telefone.
- Obter informações por telefone.
- Receber e deixar uma mensagem.

### **Conversando - fazer uma solicitação**

- Conversas básicas no trabalho.
- Pedidos e autorizações.
- Compartilhar informações com supervisores e colegas de trabalho.

## **Job Ready – Básico**

### **Conversando - Participar da interação comprador-vendedor**

- Participar da interação fornecedor-cliente.
- Perguntas sobre um produto ou serviço.
- A arte de pedir desculpas.
- Fazer uma reclamação.

### **Conversando - dizer não ou rejeitar educadamente**

- Rejeitar solicitações corretamente.
- Dizer "não" educadamente.

### **Conversando - Conversas no local de trabalho**

- Discussões formais diárias e incomuns.
- Discussão de experiências pessoais.
- Explique claramente as tarefas.

### **Conversando - Apresentar-se e pedir opiniões**

- Pesquisar e compartilhar opiniões.
- Opiniões justificadas.
- Expressar desacordos educadamente.
- Comparar vantagens e desvantagens.

### **Escrita - Escreva com propósito**

- Estrutura dum texto.
- Pratique escrever.
- Tipos de escritos de acordo com sua finalidade.

### **Escrita - Escreva notas eficazes**

- Técnicas para fazer anotações.
- Comunicação escrita ou oral.
- Fazer anotações durante um discurso.



### **Escrita - Escreva e-mails eficazes**

- Noções básicas de escrever um bom e-mail.
- Tipos de e-mails.
- Escrever para diferentes destinatários.
- Objetivo dos e-mails.

### **Escrita - escreva relatórios e resumos de trabalhos com eficiência**

- Estrutura e finalidade do currículo e relatórios.
- Formatos curriculares.
- Preparação de relatórios para diferentes finalidades.

## **Job Ready – Básico**

### **Escrita - Escreva uma síntese eficaz**

- Elementos dum bom resumo.
- Opinião ou perspectiva com argumentos de apoio.
- Conclusões dentro dum resumo.
- Relação de causa-efeito com base em determinadas informações.

### **Negociação - Negociação em ação; obtenha um "sim"**

- Lide efetivamente com situações que exijam negociação.
- Estratégias de negociação.
- Relações positivas e saudáveis.
- Fazer uma reclamação.

### **Vendas - Compare as características e benefícios de produtos ou serviços**

- Compare as características de dois produtos, serviços ou idéias.
- Parâmetros para comparação.
- Importância da coleta de informações.
- Erros comuns ao fazer comparações.



### **Conversa - Colabore com outras pessoas**

- Colaborar com outras pessoas.
- Identificar os objetivos.
- Solicitar informações/opiniões para solucionar dúvidas.

### **Conversa - Influenciando outros**

- Influenciar os outros falando em diferentes situações.

### **Escuta ativa**

- Aplicar técnicas de escuta e compreensão.
- Tomar as medidas apropriadas de acordo com o que é entendido.

# **Job Rise – Avançado**

### **Escuta ativa - Coletar informações e tirar conclusões**

- Obter o máximo de informações do falante.
- Entender o contexto com a importância necessária.
- Técnicas para tirar conclusões.

### **Negociação - Lidar com desacordos e obstáculos**

- Abordagem focada na solução.
- Busca duma maneira criativa de tirar uma solução.
- Tratar os outros com respeito.

### **Escrita: Revisar e modificar instrumentos de linguagem**

- Revisar e verificar os escritos criados por outras pessoas.
- Importância de comentários efetivos.
- Concentrar-se nos aspectos importantes.

### **Vendas - identificar e representar as principais características dum produto**

- Principais características dum produto, serviço ou idéia.
- Apresentar as principais características dum produto, serviço ou idéia.

### **Comunicação assertiva**

- O que é assertividade?
- Diferença entre ser assertivo e ser agressivo.
- Importância de ser assertivo.
- Situações em que é necessário ser assertivo.
- Lidar com ataques, críticas e comentários negativos.
- Exemplos de situações de trabalho em que você precisa ser assertivo.



## Foco no cliente

Encantar o cliente e sempre colocar as necessidades dos clientes em primeiro lugar; isso gera o maior valor comercial. Significa oferecer uma ótima experiência ao cliente durante cada interação com eles.

**Em um nível mais amplo, após concluir as lições desta competência, os alunos serão capazes de:**

- Conhecer a importância do excelente serviço ao cliente em todos os setores.
- Entender os diferentes tipos de clientes.
- Doar a bem-vinda aos clientes e ajuda-os.
- Responder às perguntas dos clientes.
- Lidar com reclamações de clientes.
- Melhorar a experiência do cliente, superando suas expectativas.





### **Tipos de clientes: 1**

- Identificar os tipos de cliente.
- Administração de clientes.

### **Tipos de clientes: 2**

- Identificar os tipos de cliente.
- Tratar os clientes.

### **Responder efetivamente**

- Necessidades e serviços do cliente em diferentes setores.
- Doar uma resposta às preocupações do cliente.

### **Construir uma conexão com o cliente**

- O bom relacionamento com o cliente.
- Entender as necessidades do cliente e a experiência "Uau".

# **Job Ready – Básico**

# **Job Rise – Avançado**

### **Exceder as expectativas do cliente**

- Expectativas do cliente.
- Como superar as expectativas do cliente?

### **Aperfeiçoar a experiência do usuário**

- Melhorar a satisfação do cliente.
- Melhorar a experiência do cliente.







# Atitudes e Habilidades Comportamentais

Os empregadores procuram recrutar pessoas que entendam a importância do autocuidado, de uma atitude positiva e do bem-estar mental. As atitudes e habilidades comportamentais ajudam a pessoa a ser eficiente e produtiva, não apenas no local de trabalho, mas também na vida pessoal.

**Em um nível mais amplo, após concluir as lições desta competência, os alunos serão capazes de:**

- Aprender a gerenciar o tempo e obter conhecimento de custos.
- Conhecer a importância da qualidade e atenção aos detalhes.
- Adquirir a arte de orientar-se para os resultados e ter uma mentalidade positiva.
- Entender os conceitos básicos de medidas de segurança.
- Conhecer os conceitos básicos de gerenciamento de habilidades e mudanças.
- Entender como estar ciente de si mesmo.
- Entender a beleza da aprendizagem contínua.
- Levar em conta a importância dos valores e crenças.
- Adquirir a inteligência emocional.
- Obter instruções financeiras.
- Entender a importância da limpeza e da higiene pessoal.





### **Gerenciamento de tempo e tarefas - Planejar e gerenciar tarefas com um prazo**

- A importância de planejar tarefas e tempo.
- Fazer um plano com base nos requisitos.
- Plano de avaliação e compensação.

### **Gerenciamento de tempo e tarefas - Planeje, priorize e gerencie tarefas**

- Preparação dum plano.
- Definir prioridades.
- Preferência prioritária duma tarefa

### **Consciência de custos - Introdução ao gerenciamento de tempo**

- Gerenciamento de dinheiro.
- Aplicativo de gerenciamento de dinheiro.
- Benefícios e importância da gestão do dinheiro.

## **Job Ready – Básico**

### **Consciência de custos - Faça um orçamento**

- O que é um orçamento?
- Importância dum orçamento.
- Etapas para criar um orçamento.
- Características de um orçamento bem-sucedido.

### **Consciência da qualidade - Introdução à qualidade**

- Importância da qualidade.
- Definição de qualidade.
- Padrão de qualidade.
- Mentalidade correta para um padrão de qualidade.
- Ligação entre qualidade e capacidade de assumir responsabilidades.

### **Consciência da qualidade - Compreendendo o impacto dos erros**

- O impacto dos erros.
- Prevenção de erros e falhas.
- Identificar erros para melhorar o padrão de qualidade.

### **Orientação para resultados - Introdução à orientação para resultados**

- Definição de orientação para resultados.
- Introdução para uma abordagem orientada a resultados.
- A mentalidade para uma abordagem orientada a resultados.

### **Orientado para resultados - Planeje tarefas para atingir seus objetivos**

- Entender o ciclo duma abordagem orientada a resultados.
- Resultados que precisam ser alcançados.
- Levar em consideração sua posição atual.



## Orientação para resultados - Planejar tarefas para alcançar seus objetivos

- Planejar e priorizar tarefas.
- Execução do plano.
- Análise de resultados.
- Aplicação de ciclo orientado a resultados para [sic.]

## Autoconsciência - Conhecendo a si mesmo

- Seja autoconsciente.
- O trabalho certo.
- Execute o trabalho corretamente.
- Áreas para crescimento e desenvolvimento pessoal.

# Job Ready – Básico

## Autoconsciência - A busca de trabalho

- Encontrar o emprego certo.
- Tipos de funções de trabalho.
- Trabalha com forças e habilidades específicas.
- O processo de encontrar o emprego certo.

## Valores e Crenças - Tomar decisões éticas

- O que são valores e crenças?
- Quais valores adotar?
- Importância da adoção de valores.
- Valores cobertos: responsabilidade, autodisciplina, empatia etc.

## Inteligência emocional

- Emoções e seus efeitos em situações interpessoais.
- Control de emoções (para demonstrar maturidade e empatia em situações interpessoais)
- Gestão do estresse e seus aspectos.
- Reduzir a carga emocional em situações interpessoais

## Responder à mudança - Entender e ajustar para mudar

- O que é mudança?
- Resposta frequente à "mudança".
- A importância de aceitar a mudança.
- Resistência à mudança.
- Responder às críticas.

## Saúde, higiene e cuidados pessoais

- A importância de permanecer limpo.
- A importância da higiene pessoal.
- Elementos de limpeza essenciais.
- Cuidar do aspecto físico.
- Asseio pessoal.



### **Adotar práticas de segurança - Kit de cuidados**

- Primeiros socorros
- Importância e objetivo dos primeiros socorros.
- Itens de um kit de primeiros socorros.
- Decidir quando dar os primeiros socorros.

### **Adotar práticas de segurança - Saúde, meio ambiente e segurança**

- Importância de manter padrões em termos de saúde, meio ambiente e segurança.
- "Saúde" e ser "saudável".
- "Segurança" e como isso pode ser garantida.
- Riscos, causas e prevenção de segurança.

## **Job Ready – Básico**

### **Aprender literatura financeira**

- Componentes comuns dum recibo da folha de pagamento.
- Tipo de contas bancárias.
- A necessidade e a finalidade dos vários tipos de empréstimos.
- A necessidade e a finalidade dos diferentes tipos de seguro.





## **Gerenciamento de tarefas e tempo - Gerenciamento de múltiplos recursos**

- Gerenciamento de recursos
- Tipos de recursos
- Aperfeiçoar o uso de recursos
- Alocar recursos de acordo com o tempo e os requisitos
- Delegar tarefas
- Dicas de gerenciamento de tempo para melhorar a produtividade

## **Consciência de custos - visualize e analise orçamentos**

- Analise orçamentos.
- Identifique falta e erros.
- Planeje com base nas conclusões.
- Dicas para uma melhor gestão do dinheiro.
- Vantagens e desvantagens dos empréstimos.
- A importância de investir dinheiro.

# **Job Rise – Avançado**

## **Qualidade - Melhore a qualidade através da atenção aos detalhes**

- Atenção aos detalhes.
- A importância da atenção aos detalhes.
- Quando e onde prestar atenção aos detalhes?
- Melhore a qualidade do trabalho e da vida prestando atenção aos detalhes.

## **Orientação para resultados - Definir padrões para atingir metas**

- Quais são os padrões?
- A importância de manter padrões.
- O impacto de ter padrões inadequados.
- Padrões de qualidade.

## **Valores e crenças - Alinhe-os a outras pessoas da organização**

- Valores e crenças importantes para as organizações.
- Conjunto de valores e princípios duma empresa.
- Valores organizacionais e sua adoção.
- Decisões baseadas em valores.

## **Responder à mudança - Adapte-se para responder à mudança**

- Adaptar a mudança na vida profissional.
- Responder à mudança de forma eficaz.
- Programar a mudança
- Responder às críticas no trabalho.



## Adotar práticas de segurança - Responsabilidade na segurança

- Saúde, meio ambiente e segurança no trabalho.
- Responsabilidade em relação à saúde e segurança no contexto de trabalho.
- O que esperar da organização em relação à saúde e segurança no local de trabalho?
- Situações de ameaça ou risco potencial.
- Usar o canal apropriado para relatar ou disparar um alarme.
- Garantir que o mesmo não aconteça.
- Dicas para evitar riscos no local de trabalho.

# Job Rise – Avançado

## Introdução à aprendizagem

- O que é capacidade de aprendizagem.
- O papel da capacidade de aprendizagem na melhoria de oportunidades profissionais.
- Capacidade de aprendizagem como um processo ao longo da vida.



# Conhecimento digital básico

Com a crescente importância da tecnologia na sociedade, a instrução digital está ganhando reconhecimento como a ferramenta mais valiosa para a aprendizagem contínua. As habilidades básicas de usar computadores, navegar na Internet e acessar a Internet de banda larga são essenciais para o sucesso.

**Em um nível mais amplo, após concluir as lições desta competência, os alunos serão capazes de:**

- Adquirir conhecimentos básicos de informática no MS Office.
- Aprender o protocolo para comunicação online.
- Aprender a acessar informações na Internet.
- Aprender como configurar uma conta de email e enviar emails.
- Aprender a usar várias redes sociais ou sites de rede.
- Obter informações sobre hardware de computadores, segurança de dados, terminal CRM e PDV.





### **Operar dispositivos digitais I**

- Introdução ao mundo digital.
- Opere dispositivos digitais.
- Funções básicas de dispositivos digitais.

### **Executar transações financeiras**

- Introdução às transações financeiras.
- Introdução às transações online.
- Usar um cartão de débito, net banking ou caixa eletrônico.

### **Navegar usando mapas**

- Introdução aos mapas, GPS.
- Como usar o Google Maps e o Bing Maps?

## **Job Ready – Básico**

### **Criar um documento**

- Criar diferentes tipos de documentos no MS Word.
- MS Word e seu uso.

### **Preencher formulários online**

- Doar informações básicas em formato online.
- Detalhes online para trabalhos.
- Tipos de formulários online.

### **Interagir com as pessoas**

- Introdução aos emails.
- Uso de emails.
- Uso de mensagens instantâneas para interação.

### **Acesso à Internet**

- Introdução à Internet.
- Vantagens e desvantagens da Internet

### **Hardware e software de diferentes equipamentos**

- Diferença entre hardware e software.
- Tipos e usos de diferentes hardwares e softwares.

### **Como proteger o navegador da web**

- A importância da configuração de segurança nos navegadores da web.

### **Benefícios e desvantagens das plataformas de mídia social**

- Prós e contras do uso de redes sociais.

### **Etapas envolvidas na pesquisa de informações online**

- Como procurar informações na internet?
- Etapas envolvidas na busca de informações online.



# Conhecimento digital no local de trabalho

Hoje, a tecnologia está firmemente incorporada em nossas vidas diárias. De fato, aumenta a produtividade. A globalização e as tecnologias digitais têm um grande impacto no mundo do trabalho, portanto, devemos poder usar ferramentas de aprendizagem online e plataformas de mídia social. Ter conhecimento digital definitivamente aumenta as oportunidades para os aprendizes conseguirem um emprego. Embora uma função ou setor de trabalho possa variar, o conhecimento sobre ferramentas digitais num local de trabalho é considerado essencial.

**Em um nível mais amplo, após concluir as lições desta competência, os alunos serão capazes de:**

- Achar e acessar conteúdo digital relevante.
- Analisar e combinar informações.
- Compartilhar conteúdo digital de várias maneiras.
- Conhecer sobre o uso de ferramentas avançadas no MS Office.





## Operar dispositivos digitais II

- Sistemas operacionais.
- As funções dos dispositivos digitais.

## Analisar dados

- Introdução ao MS Excel.
- Criar gráficos em MS Excel.
- Analisar dados em Microsoft Excel.

## Criar apresentações

- Fazer uma apresentação em MS PowerPoint.
- Usar animações, temas, formas, funções visuais, etc.
- Apresentar dados usando gráficos e tabelas.

## Trabalhar com arquivos multimídia

- Introdução aos arquivos multimídia.
- Introdução às ferramentas de vídeo.

# Job Ready – Básico

## Estabelecer comunicação online eficaz

- Introdução à Internet.
- Vantagens e desvantagens da Internet.

## Tipos de segurança de dados

- Tipos de ameaças à segurança.
- Proteger dados e dispositivos contra ameaças à segurança.

## Recursos e riscos do navegador da web

- Funcionalidade e características dos navegadores da web.
- Coisas que afetam a segurança dos dispositivos.

## Disponibilidade e características das diferentes plataformas de mídia social

- Conhecer as diferentes plataformas de redes sociais e suas características.

## Identificar ameaças à segurança dos dados

- Detecção de ameaças ao dispositivo

## Disponibilidade e características das diferentes ferramentas de comunicação online

- Ferramentas de comunicação online.
- Características de diferentes ferramentas de comunicação online.

## Critério para avaliar informações online

- Critérios-chave para informações online.

## Trabalhar com ferramentas específicas de domínio, dispositivos CRM e PDV

- Usar as ferramentas de CRM para melhorar a experiência do cliente.

## Trabalhar com ferramentas avançadas e atalhos do Excel

- Ferramentas e atalhos do Excel.

## Trabalhar com ferramentas avançadas e atalhos do PowerPoint

- Ferramentas do PowerPoint para melhorar sua produtividade no trabalho.





### **Práticas recomendadas a serem consideradas ao compartilhar dados online em diferentes dispositivos**

- Segurança de dados dentro duma organização.
- As melhores práticas para segurança de dados online.

### **Práticas recomendadas a serem consideradas na comunicação online**

- As melhores práticas ao usar ferramentas de comunicação e troca online.

### **As melhores práticas a serem consideradas ao trabalhar com ferramentas e dispositivos de produtividade**

- Ferramentas de produtividade do trabalho e seus problemas.
- Ferramentas de produtividade do trabalho e melhores práticas.

## **Job Rise – Avançado**

### **As melhores práticas relacionadas à pesquisa de informações**

- As melhores práticas ao pesquisar informações online.
- Problemas na busca de informações online.

### **Fazer uso da comunidade online**

- Descrever comunidades online.
- Diferenças entre comunidades online e redes sociais.
- Benefícios e riscos de interagir usando comunidades online.

### **Fazer uso da Internet para atividades diárias**

- Usar a Internet para atividades diárias.



# Solução de problemas

Resolver problemas consiste em ter vontade de encontrar soluções quando enfrentamos situações difíceis. A solução de problemas inclui habilidades de pensamento criativo, postura de pensamento crítico e a capacidade e certeza de tomar as decisões corretas.

**Em um nível mais amplo, após concluir as lições desta competência, os alunos serão capazes de:**

- Conhecer a importância de ter uma mentalidade positiva ao enfrentar problemas.
- Aprender maneiras de encontrar soluções diferentes para um problema e identificar a solução mais apropriada.
- Aprender a pensar de forma criativa ou fora do contexto.
- Aprender a analisar problemas usando o pensamento crítico.
- Adquirir habilidades de tomada de decisão.





### **Solução de problemas: Introdução ao pensamento crítico**

- Pensamento crítico.
- Definir o processo de pensamento crítico.
- Benefícios e aplicações do pensamento crítico.
- Aplicar o pensamento crítico através da análise de dados e ligações entre ideias.

### **Solução de problemas: aplicando pensamento crítico à análise de dados**

- Definir conclusões lógicas baseadas na análise de dados.
- Comparações para eleger a melhor solução.

## **Job Ready – Básico**

### **Solução de problemas: Introdução ao pensamento criativo**

- Pensamento criativo.
- Técnicas para o pensamento criativo.
- Benefícios e aplicações do pensamento criativo.
- Resolver problemas através do pensamento criativo.

### **Pensamento criativo: aplicando o desenvolvimento do desenho do pensamento**

- O desenho do pensamento.
- Benefícios e aplicações do desenho do pensamento.
- Diferenciar entre o pensamento criativo e pensamento de desenho.
- O processo de desenho do pensamento.
- Resolver um problema pelo desenho de pensamento.

### **Solução de problemas: Introdução à tomada de decisão**

- A tomada de decisões.
- Entender a importância de tomar boas decisões.
- Tomar uma decisão eficaz de acordo com a situação.
- Interpretar situações de múltiplas perspectivas.

### **Tomada de decisão: respondendo efetivamente a uma situação a Situation **[sic.]****

- O processo de tomada de decisão
- Responder a uma situação através da aplicação do processo de tomada de decisão

## Solução de problemas: aplicando o pensamento criativo à solução de problemas

- Resolver e analisar problemas.
- Avaliar os resultados.
- Pesquisar ações corretivas.

## Pensamento criativo: avaliar soluções

- Pensar em soluções criativas.
- Assessoria e avaliação.
- Pesquisar ações corretivas/soluções mais finas.
- Dicas para melhorar o pensamento criativo.
- Impedimentos ao pensamento criativo.



# Job Rise – Avançado

## Tomada de Decisão: Analisar o impacto de tomada de decisão dentro das organizações

- Analisar o impacto de diferentes opções no contexto organizacional.
- Avaliar os resultados para a eficácia da decisão implementada.





# Trabalho em equipe

Como um empregado trabalha numa série de projetos de grupo, ele precisa se dar bem com outros, colaborar e trabalhar em direção ao objetivo comum da empresa. As habilidades de trabalho em equipe incluem ajudar os membros da equipe, ser um participante ativo nos projetos da equipe, ser flexível e aprender a gerenciar conflitos.

**Em um nível mais amplo, após concluir as lições desta competência, os alunos serão capazes de:**

- Aprender sobre a importância de colaborar com os membros da equipe para alcançar uma meta **[inglês original]**
- Construir relações de trabalho eficazes **[inglês original]**
- Entender a importância das redes para atingir as metas de negócios **[inglês original]**
- Adquirir o entendimento do que são conflitos e como identificá-los **[inglês original]**
- Resolver ou diluir conflitos em situações pessoais e profissionais **[inglês original]**





### **Trabalhar efetivamente em equipe**

- Completar tarefas.
- Técnicas para trabalhar efetivamente numa equipe orientada para alcançar objetivos.

### **Trabalhar em conjunto para alcançar os objetivos do grupo**

- Técnicas para colaborar dentro de uma equipe.
- A importância de alcançar os objetivos de uma equipe.

### **Construir relacionamentos eficazes**

- Criar relações de trabalho eficazes.
- Criar um relacionamento eficaz dentro da equipe.

### **Construir relacionamentos eficazes com grupos de interesse**

- Ter relações de trabalho eficazes com aliados internos e externos.

## **Job Ready – Básica**

### **Colaborar com equipes diferentes de trabalho**

- Colaborar e interagir com cada membro duma equipe para alcançar os objetivos fixados.

### **Gerenciamento de conflitos**

- O que é um conflito?
- Tipos de conflito.
- Gerenciamento de problemas.
- Necessidades e preocupações das partes interessadas.

### **Gerenciamento de conflitos - Identificar e resolver conflitos**

- Identificar a origem dos problemas.
- Definir perspectiva pessoal.
- Resolução de conflitos.

### **Gerenciamento de conflitos - Resolver conflitos para manter bons relacionamentos**

- Escolher a melhor estratégia para resolver problemas.
- Manter relacionamentos saudáveis adotando práticas saudáveis.





## **Gerenciamento de conflitos - Resolver conflitos para manter bons relacionamentos**

- Analisar uma situação e escolher a melhor estratégia para resolver problemas, levando em consideração o relacionamento com a outra parte e o resultado desejado.
- Manter relacionamentos saudáveis adotando boas práticas e resolvendo problemas.

# **Job Ready – Básica**

---

# **Job Rise – Avançado**

## **Conecte-se à sua rede de contatos para garantir melhores resultados comerciais**

- Relacione-se com clientes em potencial para estender os resultados da organização.

## **Melhorar a eficácia da equipe através de intervenções assertivas**

- Melhorar a eficácia da equipe e fortalecer o dinamismo da equipe.
- Reconhecer quando pode ser necessário intervir para melhorar.

## **Gerenciamento de conflitos - antecipar e dispersar conflitos**

- Identificar comportamentos que podem levar a problemas.
- Evitar problemas, intervindo no momento certo.
- Identificar e dissolver os problemas.





# Consciência no trabalho

A conscientização sobre o trabalho pode ser definida simplesmente como ter certeza dos acontecimentos e desenvolvimentos nos negócios globais e no mundo industrial. Essas habilidades ajudarão o aluno a se tornar um funcionário consciente, respeitoso e educado.

**Em um nível mais amplo, após concluir as lições desta competência, os alunos serão capazes de:**

- Identificar e procurar um emprego.
- Conhecer os diferentes setores e indústrias de alto crescimento.
- Conhecer as regras e diretrizes para trabalhar num ambiente profissional.
- Aprender o protocolo de respeito e educação do local de trabalho.
- Aprender a respeitar a diversidade cultural no local de trabalho.
- Desenvolver a sensibilidade de gênero no local de trabalho.





### **Cultura inclusiva organizacional**

- Políticas organizacionais em direção à diversidade cultural e à sensibilidade de gênero.
- Alinhar crenças e comportamentos com políticas organizacionais.

### **Identificar e alinhar com os setores de alto crescimento**

- Setores de habilidades de alto crescimento e conjunto de habilidades.
- Alinhar conjuntos de habilidades com setores de trabalho globais.
- Criar uma lista de trabalhos relevantes com base num conjunto de habilidades.

### **Estrutura e valores organizacionais**

- A estrutura organizacional e hierarquia.
- Valores organizacionais, ambiente de trabalho e cultura.

# **Job Ready – Básica**

# **Job Rise – Avançado**

### **Pesquise e candidate-se a um emprego relevante**

- Vagas de emprego e seu acesso através de vários meios.
- Inscreva-se num emprego relevante, atendendo aos requisitos dum pedido de emprego.

### **Criar um plano de evolução para sua carreira**

- Oportunidades de crescimento e mapeamento das experiências.
- Criar um plano de crescimento profissional e usar os recursos disponíveis para melhoria.





# Mentalidade empreendedora

A mentalidade empreendedora é uma maneira particular de pensar, que trata de como você aborda desafios e erros. Também se refere à necessidade inerente de melhorar suas habilidades e persevera-las.

Um empreendedor é uma pessoa que pode agregar valor, criando algo para si ou trabalhando para outra pessoa. Segundo essa definição, tanto o caminho para o empreendedorismo quanto a mentalidade empreendedora podem ser adotados por qualquer pessoa, incluindo adolescentes.



**Em um nível mais amplo, após concluir as lições desta competência, os alunos serão capazes de:**

- Compreender o conceito de empreendedorismo; a mentalidade e as habilidades necessárias para isso; e as vantagens e desvantagens do empreendedorismo.
- Entender os tipos de empreendedorismo e iniciativas.
- Aprender sobre marketing e os 4P (Produto, Preço, Local e Promoção) e também explicar como os 4P influenciam qualquer oportunidade de negócio.
- Conhecer a importância dum plano de negócios e como dominar um discurso de vendas.
- Entender quem é um empreendedor e quais são seus papéis/responsabilidades.
- Aprender a identificar clientes para uma oportunidade de negócios específica e sua proposta de valor.
- Entender como superar medos, enfrentar desafios com confiança, recuperar-se de dificuldades/fracassos e a importância de ficar positivo.
- Aprender com as histórias de sucesso/fracasso de empreendedores famosos.
- Entender a importância de focar energia e usar conexões para o sucesso profissional.
- Aprender o conceito e os princípios da análise de competências.
- Identificar os diferentes tipos de riscos comerciais e escolher como reduzi-los.
- Aprender o conceito de financiamento.
- Entender a importância da visão, missão e objetivos para estabelecer um negócio e descobrir, avaliar e explorar oportunidades/ inovações.
- Aprender a ser um líder competente, criando um ambiente de trabalho colaborativo, fortalecedor/motivador, ao mesmo tempo em que abraça a inclusão da diversidade e da inteligência emocional.
- Entender a importância da abnegação no empreendedorismo.
- Entender a importância de assumir a responsabilidade.
- Entender como a dinâmica do mercado afeta os negócios.
- Qualificar suas próprias habilidades e mentalidade de negócios analisando histórias de sucesso e fracasso, estudando os casos de outros empreendedores de sucesso.





### **Introdução ao empreendedorismo**

- Definir o conceito de empreendedorismo.
- Habilidades e mentalidade empreendedora.
- Vantagens e desvantagens do empreendedorismo.

### **Reconhecer uma oportunidade**

- Os quatro tipos de empreendedorismo.
- Os quatro tipos de empresas.

### **Criatividade e Inovação**

- Marketing.
- Os 4P de marketing e seus efeitos.

### **Conceituar e conceber**

- Definir um plano de negócios e seus elementos.
- O discurso do elevador (*elevator pitch*).
- Criar um plano de negócios eficaz.

## **Job Ready – Básica**

### **Você corre riscos?**

- Definir um empreendedor.
- Papéis e responsabilidades dum empreendedor.
- Qualidades dum bom empreendedor.

### **Identificar seu cliente**

- Identificar os clientes-base e sua proposta de valor
- Gerenciamento de relacionamento com o cliente ao longo do ciclo de vida do cliente

### **Confiança e resiliência**

- Maneiras de superar medos
- Como enfrentar com confiança os desafios?
- Recuperação rápida de dificuldades ou falhas
- Destacar a importância da positividade

### **Histórias de sucesso e fracasso de empreendedores - 1**

- Empresários famosos e suas histórias
- Diferenças entre habilidades e mentalidade de empreendedores famosos

### **Não desista**

- Concentrar energia para melhorar um negócio
- Importância das redes para construir o seu negócio

### **Analise os concorrentes**

- Conceito de análise dos concorrentes
- Aplicar os princípios da análise da concorrência
- Selecionar a oportunidade de negócio mais adequada





### Riscos - Identificar e controlar

- Tipos de riscos comerciais.
- Identifique e mitigue os riscos comerciais.
- Aplicar estratégias de mitigação de risco.

### Obter dinheiro para o seu negócio

- Conceitos básicos de finanças.
- Conceito de financiamento.
- Diferentes fontes de financiamento.

### Sonhar e realizar

- Atitude de negócios.
- A importância da qualidade e da ética no trabalho.

## Job Ready – Básica

### Liderança e espírito de equipe

- Liderar pelo exemplo.
- A importância de aceitar a diversidade.
- Destacar o papel da inteligência emocional.

### Histórias de sucesso e fracasso de empreendedores - 2

- Identificar lacunas de habilidades em outros empreendedores.
- Analisar histórias de sucesso e fracasso.

### Servir a sociedade

- Doar sem esperar algo em troca.
- Contribuir para o desenvolvimento da sociedade e do país.

### Assumir a responsabilidade

- Propriedade e responsabilidade plenas.
- Gerenciar os departamentos comerciais.





### **Adaptar-se às mudanças**

- Entender a dinâmica do mercado que afeta as empresas.
- Usar estratégias de concorrência para obter desempenho superior.

### **Descubra você mesmo**

- Qualificar suas próprias habilidades.
- Desenvolver habilidades e conhecimentos de negócios.

# **Job Rise – Avançado**





**WADHWANI**  
FOUNDATION

