

## 11 מיומנויות הביצוע (פלוס)

מהדורה מעודכנת יולי 2021

ד"ר מינה רוז

מסמך זה מציג עדכון של 11 מיומנויות הביצוע התעסוקתיות שהוגדרו על ידי ד"ר מינה רוז בשנת 2014 עבור תכניות השיקום התעסוקתי במשרד העבודה, הרווחה והביטחון החברתי.

### מה הן מיומנויות תעסוקתיות (Employability skills) ומדוע הן חשובות?

**מיומנויות תעסוקתיות** הן מערך של יכולות ידע ותכונות המאפשרות לאדם להשיג עבודה, לשמור עליה לאורך זמן, ולהצליח בה. מחקרים שהתמקדו בזיהוי המיומנויות החשובות מנקודת מבטם של מעסיקים הראו כי בשוק העבודה המודרני, המאופיין בשינויים טכנולוגיים מהירים ו"חיי מדף קצרים" של מיומנויות טכניות ספציפיות, מעסיקים מעדיפים עובדים בעלי מיומנויות תעסוקתיות כלליות ורכישתן מסייעת בתהליך ההשתלבות וההצלחה בשוק העבודה (Murray & Doren, 2013). מיומנויות אלה (לדוגמה, היכולת לעבוד בצוות, לקבל סמכות ולעמוד בזמנים) אינן ספציפיות לתחום או תפקיד, אלא רוחביות ונדרשות לביצוע כל סוגי העבודות ללא קשר לתוכן או רמתן. מיומנויות תעסוקתיות נחשבות לנכס חשוב בהתנהלותו של עובד מנקודת מבטו של המעסיק ורוב מקרי הפיטורין קשורים לליקויים במיומנויות אלה (Elksnin & Elksnin, 2001). חשוב להדגיש כי מיומנויות תעסוקתיות אינן נרכשות באופן פאסיבי רק מעצם השהייה במקום עבודה אלא דורשות למידה ואימון אקטיבי, והן משתכללות לאורך החיים עם הניסיון בעבודה (Cotton, 2008).

### רקע להגדרת 11 מיומנויות הביצוע

המיומנויות התעסוקתיות מופו והוגדרו בתחילת הדרך עבור תכנית המעבר הלאומית "יוצרים עתיד" כדי ליצר שפה בהירה ופשוטה בין הצוותים הרב מקצועיים העוסקים בתהליך הכנתם של תלמידי החינוך המיוחד לעולם העבודה. המיומנויות הוגדרו כך שהתלמידים עצמם יוכלו להבין מה הם הקריטריונים על פיהם יוערכו בהתנסות התעסוקתית, באופן הברור והפשוט ביותר. כל מיומנות הוגדרה באופן מילולי, לצד פירוט אינדיקציות התנהגותיות עיקריות המעידות על שליטה ועל חוסר שליטה בה. בשל האפקטיביות שלהן בעבודה הישירה עם תלמידי החינוך המיוחד, 11 מיומנויות הביצוע הוטמעו גם בשפה המקצועית ובתהליכי הערכת ביצועי העובד

בשירותי השיקום התעסוקתי לבוגרים עם מוגבלות במשרד העבודה, הרווחה והביטחון החברתי, ובתכניות השירות הלאומי לצעירים בסיכון ולצעירים עם מוגבלות.

לאחר משבר הקורונה, חשיבותה של האוריינות הדיגיטלית בעולם העבודה הודגשה ביתר

שאת ועל כן מיומנות זו נוספה לרשימת 11 המיומנויות התעסוקתיות, ושמן עודכן ל - 11 **מיומנויות הביצוע (פלוס)**. יש לציין כי במהותה, אוריינות דיגיטלית יכולה להיכלל במיומנות "התארגנות בסביבת העבודה" כיוון שמדובר ביכולת להתנהל בסביבה דיגיטלית, אבל בשל מרכזיותה לעולם העבודה היא הוגדרה כמיומנות נפרדת. בהזדמנות זו עודכנה גם המיומנות "התנהגות על פי נורמות" ונוספו לה עוד שני אינדיקטורים חשובים: מתן שירות אדיב ללקוחות והתנהלות על פי נהלי המקום. ולמיומנות "קבלת סמכות" נוסף האינדיקטור: יכולת לקבל משוב או ביקורת על הביצוע. להלן פירוט מיומנויות התעסוקתיות במהדורה המעודכנת.

הגדרה מילולית / ביטויים לשליטה במיומנות/קשיים	המיומנות
<p>זיהוי מצבים מסוכנים, נקיטת אמצעים וביצוע פעולות למניעת פגיעה (פיזית/ מינית/ נפשית) או תאונה הניתנים לצפייה מראש.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• שמירה על כללי הבטיחות בדרכים בדרך אל העבודה ובחזרה ממנה</li> <li>• שמירה על ציוד אישי</li> <li>• שימוש בכלים ואביזרים תוך שמירה על בטיחות אישית וסביבתית</li> <li>• שימוש בציוד בטיחות המתאים לעמדת העבודה (נעליים מתאימות/ כובע/ מגן אוזניים וכד')</li> <li>• מודעות לגבי מיקמו של מרחב מוגן/ מטף אש/ הכרות עם מספרי החרום</li> <li>• זיהוי מצבים בהם מתרחשת חריגה (משמעותית) מגבולות התפקיד או היחסים והיכולת לסרב לביצוע בקשות בעלות גוון של ניצול או התעללות</li> </ul> <p><b>קשיים</b> - אין אונים במצבים מסכנים/ איבוד ציוד אישי/אי ציות לכללי הבטיחות בדרכים ובמקום ההתנסות / ביצוע משימות או פעולות באופן לא בטיחותי/ חוסר מודעות או חוסר הבנה של חשיבות הנושא או של סיכונים בביצוע לא בטיחותי.</p>	<p><b>שמירה על בטיחות ובטחון אישי</b></p>
<p><b>נכונות להישמע ולבצע פעולות על פי דרישות הסמכות תוך שמירה על זכויות.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• הכרות עם הממונים ותפקידם במקום</li> <li>• פניה ומענה לגורם הסמכות בשפה ובטון מכבדים</li> <li>• ביצוע הוראות בהתאם לבקשת הסמכות</li> <li>• פניה/ שיתוף ודווח בנושאים רלוונטיים ובעת המתאימה</li> <li>• ביטוי תואם של צרכים ורצונות הקשורים לשמירה על זכויות או לביצוע מיטבי של התפקיד. כגון, בקשה לצאת להפסקה, מתן הסבר על התאמות להם זקוק על מנת לבצע את תפקידו (למשל, בקשה להסבר איטי, הדגמה, בקרה על העשייה וכד)</li> <li>• יכולת לקבל משוב או ביקורת על הביצוע</li> </ul>	<p><b>קבלת סמכות</b></p>

הגדרה מילולית / ביטויים לשליטה במיומנות/קשיים	המיומנות
<p><b>קשיים</b> - ווכחנות/התרסה/ זלזול/ הימנעות / התעלמות/ או חשש מתקשורת עם גורם הסמכות.</p>	
<p><b>היכולת לעבוד עם כמה שותפים למען אותה מטרה.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• נכונות לעבוד ולשתף פעולה עם אחרים באותה עמדה/משימה</li> <li>• פנייה ומענה לאחרים בצוות בשפה ברורה (היכולת להעביר מסר ברור) ובטון מכבד</li> <li>• יצירת קשרים עם אחרים תוך שמירה על גבולות אישיים ומתן כבוד לגבולות הזולת</li> <li>• ביטוי צרכים ורצונות בתקשורת עם אחרים כגון בקשה לעזרה או סיוע במידת הצורך.</li> <li>• נכונות לסייע או למלא תפקיד של אחר כשנדרש</li> <li>• דרכי התמודדות אפקטיביות להתמודדות עם קונפליקטים</li> <li>• השתתפות בפעילות בלתי פורמאלית במקום ( הפסקות, מסיבות וכד')</li> </ul> <p><b>קשיים</b> - חיכוכים עם אחרים סביב גבולות התפקיד/ תחושות של ניצול או פגיעות יתר/ ניצול אחרים/ חשיפת יתר בתכנים אישיים שאינם תואמים/שתלטנות/ ביקורתיות מוגברת / תחושת בדידות/ חוסר אמון באנשי הצוות.</p>	<p><b>עבודת צוות</b></p>
<p><b>התנהלות חיונית והתעוררות לפעולה ללא צורך בהנחיה מגורם חיצוני.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ביטוי עמדות חיוביות וסיפוק מהתפקיד בעבודה</li> <li>• נכונות להתנסות במשימות חדשות/ מגוונות</li> <li>• בקשה להרחבת התפקיד או למתן משימות נוספות</li> <li>• פניה לאחר בהצעה ליצירת שיתופי פעולה, למתן עזרה ועוד</li> <li>• ניסיון לשפר ביצוע / לפתור בעיות בדרכים יצירתיות אך גם ישימות</li> <li>•</li> </ul> <p><b>קשיים</b> - פסיביות/ אדישות/ תלות יתר/שעמום/ שחיקה/ תלונות/ חוסר מוטיבציה וסיפוק מהתפקיד</p>	<p><b>יוזמה ומוטיבציה</b></p>
<p><b>היכולת לקרוא ולפרש את הסביבה הפיזית והאנושית ולהתנהל בהתאמה לנורמות ולחוקים (הכתובים והבלתי כתובים).</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• שמירה על אמינות ויושרה במקום העבודה</li> <li>• יציבות נפשית/רגשית ו/או פניה לגורם המתאים מצבים של מצוקה, כעס אי וודאות או שינויים במקום העבודה</li> <li>• מתן שירות אדיב ומנומס ללקוחות</li> <li>• התנהלות על פי נהלי מקום העבודה</li> </ul> <p><b>קשיים</b> - תגובות והתנהגויות בעוצמות <b>חריגות</b> שאינן תואמות או מקובלות. למשל, זלזול ושיח לא הולם כלפי לקוחות, התפרצות/הצפה רגשית שאינה מאפשרת המשך תפקוד, התנהגות פוגענית, חבלה בציוד, חוסר יושר/ אמינות/סילוף הסתרה.</p>	<p><b>התנהגות בהתאם לנורמות המקובלות</b></p>

הגדרה מילולית/ביטויים לשליטה במיומנות/קשיים	המיומנות
<p><b>תשומת לב ללבוש והיגיינה אישית.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• שמירה על הופעה מסודרת ונקייה</li> <li>• שמירה על הופעה מותאמת לעונה ולסיטואציה</li> <li>• שמירה על הופעה מכבדת את נורמות מקום העבודה</li> <li>•</li> </ul> <p><b>קשיים</b> - החלפת ביגוד בתדירות נמוכה מדי/ מראה מוזנח ומרושל/ איפור מוגזם/ ריחות/ ביגוד שאינו תואם את המידות/ביגוד שאינו תואם את נהלי המקום כמו לבוש חשוף מדי.</p>	<p><b>הופעה חיצונית</b></p>
<p><b>היכולת להתחיל במילוי משימה/פעילות ולהמשיך בה עד לסיומה.</b></p> <p><b>קשיים</b> - הפסקות מרובות במהלך ביצוע משימה/ לקיחת הפסקות ארוכות מדי בין משימה למשימה/ הפסקת ביצוע לפני השלמת המשימה/ הבעת חוסר עניין ומוטיבציה זמן קצר מתחילת הביצוע.</p>	<p><b>התמדה בפעילות</b></p>
<p><b>הקפדה על הגעה והתנהלות בהתאם לזמנים הנהוגים במסגרת לאורך זמן.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• הגעה סדירה למקום העבודה <u>לאורך זמן</u> והודעה מראש על איחור או היעדרות</li> <li>• הקפדה על הגעה עלפי לוח הזמנים שנקבע הן לתחילת העבודה והן בחזרה מהפסקות</li> </ul> <p><b>קשיים</b>- היעדרויות ללא הודעה מראש/ איחורים בהגעה להתנסות/ התמהמהות בחזרה מהפסקות.</p>	<p><b>נוכחות ועמידה בזמנים</b></p>
<p><b>ביצוע המשימות הנדרשות באופן עצמאי ואיכותי.</b></p> <p>ביצוע איכותי כולל <b>מיומנויות תהליך</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• הבנת הוראות/הנדרש</li> <li>• הבנת הקריטריונים לביצוע איכותי (מדדי ההצלחה לביצוע)</li> <li>• מודעות לגבי תנאים, התאמות, עזרים או אסטרטגיות הנדרשות לביצוע מיטבי ויכולת לתקשר אותן בהקשר במתאים</li> <li>• תכנון מקדים של שלבי העבודה</li> <li>• יישום שלבי העבודה בהתאמה לתכנון</li> <li>• שימוש באסטרטגיות יעילות בשלבי היישום</li> <li>• פתרון יעיל של בעיות</li> <li>• בקרה עצמית לאיתור טעויות ותיקוןן ו/או פניה לגורם המתאים לעזרה בפתרון בעיות</li> <li>• גמישות במעבר ממשימה למשימה והסתגלות לשינויים בדרישות העבודה</li> </ul> <p><b>קשיים</b> - <b>תוצר ברמת גימור או איכות ירודים</b>/ תלות לאורך זמן בגורם הסמכות או המלווה בתהליך הביצוע ובבקרה על התוצרים/ אימפולסיביות (דילוג על שלבי תכנון ובקרה, יישום לא שיטתי)/ קושי בהבחנה בין עיקר ותפל (התעכבות על פרטים שוליים)/ פתרון לא יעיל של בעיות/ נוקשות וקושי במעבר ממשימה למשימה.</p>	<p><b>ביצוע איכותי</b></p>

הגדרה מילולית/ביטויים לשליטה במיומנות/קשיים	המיומנות
<p>היכולת לבצע את שלבי התכנון היישום והבקרה (המפורטים באיכות ביצוע) בפרק זמן סביר.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ניהול יעיל של זמן נתון לביצוע מטלות</li> </ul> <p><b>קשיים</b> - הספק נמוך. התוצרים אמנם איכותיים אבל כמותם אינה מספקת.</p>	<p>קצב ביצוע</p>
<p>התארגנות בסביבה הפיזית של מקום ההתנסות/עבודה.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>התמצאות במרחב הפיזי של מקום העבודה ובדרכי הגעה וחזרה</li> <li>שימוש בחומרים/ כלים/ טכנולוגיה בהתאם למשימה הנדרשת תוך שמירה על תקינותם</li> <li>ארגון חומרים וכלים מתאימים לפני הביצוע, שימוש נכון ויעיל בהם תוך כדי הביצוע, החזרתם למקום ושמירה על ארגון וסדר הסביבה בתום השימוש בהם</li> </ul> <p><b>קשיים</b> - צורך מתמשך בסיוע בהתמצאות במרחב הפיזי/ שימוש לא נכון או יעיל בכלים וטכנולוגיה, בזבוז של חומרים, השארת משטח עבודה לא מאורגן/ מלוכלך בתום הביצוע וכד'.</p>	<p>התארגנות בסביבת עבודה</p>
<p>היכולת לפעול באופן יעיל ובטוח בסביבת מחשב, אינטרנט, טלפונים חכמים והתקנים דיגיטליים אחרים (כמו לפטופ וטאבלט) לצורך: (1) חיפוש, סינון, הערכה ואיתור של מידע (2) תקשורת ושיתופי פעולה עם אחרים (3) פתרון בעיות</p> <p>*ההגדרה מתבססת על מודל DigComps (Carretero et al., 2017)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>שימוש מותאם והפעלה פונקציונאלית של מכשירים והתקנים דיגיטליים כגון טלפון נייד ומחשב נייד (למשל, כיבוי הדלקה, טעינה, הקלדה, התחברות לרשת ווי- פיי הוצאה וקבלה של שיחה, התמודדות עם תקלות שכיחות)</li> <li>שימוש באפליקציית ניווט (תחבורה ציבורית/רכבת/מפות) בהגעה אל מקום העבודה וחזרה ממנו</li> <li>השתתפות בשיחות ישיבות ובפגישות במקום העבודה על פי הצורך באמצעות אפליקציות דיגיטליות כגון ווטס-אפ וזום</li> <li>שימוש באפליקציית תזכורות/ ניהול יומן לצורך ייעול התפקוד בעבודה (למשל, לצורך מעקב אחרי השלמת משימות, תזכורת לגבי פגישות)</li> <li>שימוש במצלמה של הטלפון הנייד ככלי עזר לשיפור התפקוד בעבודה (למשל, כדי לתעד תוצר, מצב או מקום)</li> <li>חיפוש ואיתור מידע בדפדפן גוגל/ ספארי ככלי להתמודדות עם בעיות העולות בעבודה</li> <li>ניהול חשבון מייל ושימוש בו כערוץ תקשורת נוסף (מעבר לטל' הנייד) עם גורמים הקשורים לעבודה, ולצורך העברה וקבלה של הודעות ומסמכים</li> <li>שימוש תואם במדיה הדיגיטלית והחברתית בקשרים עם עובדים אחרים ושמירה על הפרטיות של עצמו/ה ואחרים בהעברת מידע, תמונות ומסמכים</li> <li>העברת מסרים באמצעי תקשורת דיגיטליים בשפה נאותה, תוך שימוש באימוג'י/צלמיות תואמות ובתדירות ההולמת את סוג הקשר והסיטואציה</li> </ul> <p><b>קשיים</b> - הפעלה ושימוש המשבשים את פעולתו ותקינותו של המחשב/ הנייד האישי, חוסר נכונות/ קושי בלמידת והטמעת השימוש בסוגים שונים של טכנולוגיות דיגיטליות בהתנהלות היומיומית/ שימוש לא תואם או לא בטיחותי במדיה הדיגיטלית והחברתית כמו למשל הפצת ידיעות כוזבות, תמונות/סטיקרים שאינם תואמים/ חשיפת מידע סודי או אישי/ הצפת אנשי הקשר בהודעות וטלפונים</p>	<p>אורינות דיגיטלית בעבודה</p>

הגדרה מילולית/ביטויים לשליטה במיומנות/קשיים	המיומנות
*Carretero, S., Vuorikari, R., & Punie, Y. (2017). The digital competence framework for citizens. <i>Publications Office of the European Union</i> .	

## ביבליוגרפיה

Cotton, K. (2008). Developing employability skills. Portland, OR: *Northwest*

*Regional Educational Research Laboratory*. Retrieved from

[www.nwrel.org/scpd/sirs/8/c015.html](http://www.nwrel.org/scpd/sirs/8/c015.html)

Elksnin, N., & Elksnin, L. K. (2001). Adolescents with disabilities: The need for occupational social skills training. *Exceptionality*, 9(1-2), 91-105.

Murray, C., & Doren, B. (2013). The Effects of Working at Gaining Employment Skills on the Social and Vocational Skills of Adolescents With Disabilities A School-Based Intervention. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 56(2), 96-107.