

**Azerbaijan Quantum and Coaching Cooperation MMC-nin
Şəxslərin Sertifikatlaşdırılmasını Həyata Keçirən Orqanı**

KOUÇ (SƏVİYYƏ 6)

**Kouç üzrə mütəxəssisin sertifikatlaşdırılması
metodikası**

TERMINLƏR, SİMVOLLAR VƏ QISALTMALAR

BƏDƏN DİLİ: İnsanlarla münasibətdə üz ifadələri, mimikalar, baxış, baş, əl, qol, ayaq, duruş tərz, səs tonu, danışma üslubu kimi bədən dili mesajlarının hamısı.

CANLANDIRMA: Uyğun kouçluq texnikaları ilə müştərinin çatmaq istədiyi hədəf anını yaşamasını təmin etmək.

ETİKA QAYDALARI: Kouçların xidmət etdiyi müddətdə tətbiq etmələri lazım olan professional davranış, şəxsi və peşəkar bütövlük, ardıcılıq və məsuliyyət, səlahiyyət sərhədləri, davamlı peşəkar inkişaf, məxfilik və qərəzsizlik, münasibət və davranış qaydaları.

AKTİV DİNLƏMƏ: Müştərinin izahatlarından yazılı və şifahi mesajlarını doğru şəkildə qəbul edib, özünə geri bildirmə və əks etdirməklə çatdırmaq.

ƏVVƏLKİ UĞURLARI XATIRLATMA TEXNİKASI: Müştərinin motivasiyasını təmin etmək və güclü tərəflərini özünə göstərmək məqsədiylə keçmişdə əldə etdiyi uğurlardan bəhs etməsinə əsaslanan kouçluq texnikası.

GİZLİLİK SİYASƏTİ: Kouçluq müddətində müştəriylə bağlı əldə etdiyi şəxsi və ya korporativ məlumatları müştərinin icazəsi olmadan üçüncü şəxslərlə paylaşmamaq qaydası.

FƏRDİ GÖRÜŞ: Kouçluq xidmətinin keçirildiyi görüşlərin hər biri.

DƏRİN SUALLAR: Müştərinin inkişaf və həll yolu axtarışında kəşf etməsini, eyni zamanda hərəkət etməsini təmin edən və düşünməyə sövq edən suallar.

Məqsədə çatdıqda əldə edilən uğuru təsəvvür etmə texnikası: Müştərinin məqsədinə çatmaqda olan qətiyyətini üzə çıxartmaq və motivasiyasını təmin etmək məqsədilə tətbiq edilən kouçluq texnikası.

ISCO: Beynəlxalq Standart Peşə Təsnifatı.

PEŞƏNİN AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASININ DÖVLƏT TƏSNİFATI MƏŞĞULLUQ TƏSNİFATINDA TƏSNİFAT KODU: 2635 Sosial problemlər və məsləhətlər üzrə peşəkar mütəxəssislər.

PEŞƏNİN AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASI İQDİSADİYYAT NAZİRLİYİ YANINDA DÖVLƏT VERGİ XİDMƏTİ TƏRƏFİNDƏN İQDİSADİ FƏALİYYƏT NÖVLƏRİNİN SİYAHISINDAKI FƏALİYYƏT KODU: 9609011 İnsan potensialının üzə çıxarılması, yaşam hədəflərinin düzgün müəyyən edilməsi və sair bu kimi sahələrdə məsləhətlərin verilməsi üzrə xidmət.

KOUÇLUQ GÜNDƏMİ: Müştərinin fərdi görüşlərdə danışmaq və dəqiqləşdirmək istədiyi mövzuların hər biri.

KOUÇLUQ XİDMƏTİ/PROSESİ: insan potensialının üzə çıxarılması, yaşam hədəflərinin düzgün müəyyən edilməsi üçün fəaliyyət planı hazırlamaq, müştərinin fəaliyyətə keçməsinə

təmin edərək fəaliyyət prosesini izləmək, insanın şəxsi və professional potensialını reallaşdırmağa istiqamətlənmiş fərqiindəlik, inkişaf və həll yolu seğıimlərini artıraraq bu istiqamətdə məsləhət və dəstəkləyici işləri həyata keçirən peşəkar fəaliyyət.

MÜŞTƏRİ: Kouçluq xidmətinin verildiği insan.

TAPŞIRIQ VERMƏ TEXNİKASI: Müştərinin hədəfinə uyğun fəaliyyət planları çərçivəsində yerinə yetirməsi üçün kouç tərəfindən verilən vəzifə və məsuliyyətlər.

TÖVSIYƏ MƏKTUBU: Kouçun xidmət göstərdiği müştəri, sponsor və/və ya işəgötürən tərəfindən alınmış, göstərilən xidmətin mövzusu və ümumi saat sayı bəyan olunmuş, şəxsiyyət vəsiqəsi və ünvan məlumatları olan tarixli və imzalı rəsmi qeyd/sənəd.

RİSK: Təhlükədən yaranan itki, yaralanma və ya digər zərərli nəticələrin baş vermə ehtimalı.

SÖZ ALMA TEXNİKASI: Kouç tərəfindən müştəriyə verilən tapşırıqların və ya müştərinin fəaliyyət planını həyata keçirəcəyinə dair söz verməsinə əsaslanan kouçluq texnikası.

SPONSOR: Kouçluq xidmətinin qarşılığını ödəyən tərəf.

İZLƏMƏ TEXNİKASI: Kouçun verdiği tapşırıqlarla bağlı müştəridən geridönüş alması.

TƏHLÜKƏ: İş yerində mövcud olan və ya xaricdən gələ biləcək, işçiyə və ya iş yerinə təsir edə biləcək zərər və ya xəsarət alma potensialı.

YAŞAM DƏİRƏSİ: Müştərinin yaşam sahələrini birlikdə təsvir etmək üçün istifadə olunan kouçluq texnikası.

Davranış Pozğunluğu: Bədənə bağlı bir səbəb olmadan, xüsusilə ictimai uyğunlaşma və davranışlarda özünü göstərən nizamsızlıqlar.

PEŞƏ TƏQDİMATI

- Kouç (Səviyyə 6) müştərinin hədəflərini müəyyənləşdirməsini, fəaliyyət planı hazırlamasını və fəaliyyət göstərməsini təmin edərək irəliləmə prosesini izləyən; müştərinin şəxsi və professional potensialını həyata keçirməyə istiqamətlənmiş fərqiindəlik, inkişaf və həll yolu seğıimlərini artırıcı və bu istiqamətdə dəstəkləyici işləri icra edən peşəkar şəxsdir.
- Kouç (Səviyyə 6) işlərini iş sağlamlığı və təhlükəsizliyi, mühitin qorunması, müvafiq hüquqi proseslər və keyfiyyət standartlarına uyğun icra edir, kouçluq xidmətləri ilə bağlı təqdimat fəaliyyətlərinin, müqavilə və maliyyə proseslərinin icra edilməsi, iş proqramının yerinə yetirilməsi və məlumat təhlükəsizliyinin təmin edilməsi kimi iş təşkilatının fəaliyyətlərini həyata keçirir və peşəkar inkişafı ilə əlaqəli fəaliyyət göstərir.

PROFESSIONAL KOUÇLUQ

- Professional bir kouç, müştərilərin performanslarını yaxşılaşdırmalarına, şəxsi inkişaflarını artırmalarına və ya öz hədəfləri ilə birgə hədəfə çatma yollarını seçmələrinə xidmət edən peşəkar şəxs olaraq izah edilə bilər.
- Kouçluq fərdlər və təşkilatların potensiallarını üzə çıxarmaq və performansını yüksəltmək üçün düşündürən, yönləndirici suallarla irəliləyən, gizliliyə və güvənə əsaslanan, etika qaydaları daxilindəki professional bir əməkdaşlıq prosesidir.
- Kouçluq, düzgün suallarla müştərinin artıq bildiyi cavabları tapmağı və performansını inkişaf etdirməyi məqsəd qoyan, müştəri və kouç arasında qurulan bir ünsiyyət metodudur.
- Kouç, şəxsin öz azad qərarlarını verməyində və bu qərarları tətbiq etməyində ona kömək edir.

PROFESSIONAL KOUÇUN ÖZƏLLİKLƏRİ

- Fərdin bugünkü emosional fəaliyyətinə mane olan keçmişdən qaynaqlanan çətinliklərin həll edilməsi, ümumi psixoloji fəaliyyətin yaxşılaşdırılması və indiki zamanda emosional olaraq daha sağlam şəkildə idarə olunması kouçun vəzifəsi deyil.
- Kouç gələcəyə fokuslanır.
- Kouç yol göstərməz.
- Təcrübələrini paylaşmaz.
- Kouç tövsiyə və təklif verməz.
- Kouç şəxsin fərqiindəliyinin artmasına şərait yaradar. Müştərinin qarşısına qoyduğu hədəflərə çatmasını təmin edəcək qərarları öz məsuliyyəti daxilində qəbul etməsi kouçun əsas məqsədidir.

- Kouç ağıl verməz.
- Kouç qınayıcı cümlələrdən istifadə etməz.
- Kouç jestlər və mimikalarından qınayacaq şəkildə istifadə etməz.
- Kouç fərdi görüşdə bir mövzu haqqında təlim keçməz. Qarşısındakına bir şeylər öyrətməz.
- Kouç şəxsin öz cavablarını tapmasını və öz-özünə öyrənməsini təmin edər.

NO	Bacarıq və Qabiliyyət ifadəsi	UMS bölümü	Qabiliyyət Modulunun Uğur Göstəricisi	Qiymətləndirmə Vasitəsi
----	-------------------------------	------------	---------------------------------------	-------------------------

KOUÇ (SƏVİYYƏ 6)

NƏZƏRİ VƏ QABİLİYYƏT İMTAHANI MƏZMUNUNU (ƏHATƏ DAİRƏSİ)

ÖLÇMƏ VƏ QİYMƏTLƏNDİRMƏ

- Kouç (Səviyyə 6) Uyğunluğun qiymətləndirilməsi. Şəxslərin Sertifikatlaşdırılması İmtahanı “**P1 Kouçluq Prosesi Müştəri Görüşü**” və “**P2 Kouçluq Prosesi GeriDönüş Tətbiqi**” olaraq iki mərhələdən ibarətdir.
- Qabiliyyətə əsaslanan imtahanda uğur qazanmağınız üçün **P1** və **P2** mərhələlərinin ikisindən də ayrı-ayrı və “**Həllədicə Addımların Hamısından**” uğurla keçməsi şərti ilə bütün addımlardan **80%** nisbətində uğur əldə etməyiniz tələb olunur.
- İmtahan müddəti **45** dəqiqədir.

BACARIQLAR VƏ QABİLİYYƏTLƏR

P1 və **P2** imtahanı **Ek A2-2**-dəki “Bacarıqlar və Qabiliyyətlər” yoxlama siyahısına görə həyata keçirilir.

BQ.1	Müştərini tanımaq üçün yaşam dairəsi, canlandırma, vizyon çalışması kimi əsas kouçluq üsul və texnikalarını tətbiq edir.	C.2.3	1.2	P2
BQ.2	Müştəri ilə münasibətinə aktiv dinləmə metodundan istifadə edərək, müştərinin ifadələrindəki alt mesajların fərqiində olur və görüş texnikalarına uyğun olaraq əks etdirir (*).	C.1.1-C.1.3	2.1	P1
BQ.3	Müştərinin bədən dili ilə şifahi ifadəsi arasındakı uyğunluq və ya ziddiyyəti müəyyən edərək bu vəziyyətə uyğun rəy bildirir (*).	C.1.1-C.1.2	2.1	P2
BQ.4	Görüş əsnasında bədən dili və səsli ifadələrdən düzgün şəkildə istifadə edir.	C.1.3	2.1	P1
BQ.5	Bədən dili və səsli ifadələrindən müştərinin bədən dili və səsli ifadələrini nəzərə alaraq istifadə edir.	C.1.3	2.1	P1
BQ.6	Müştərinin gündəminə uyğun və açıq tipli suallar soruşur (*).	C.1.4	2.1	P1
BQ.7	Müştərini düşünməyə həvəsləndirən, müştərinin fərqindəliyini artıran yaradıcı suallar soruşur (*).	C.1.4	2.1	P1
BQ.8	Müştərinin gündəmi və irəliləyişi ilə bağlı suallar soruşur (*).	C.1.4	2.1	P1
BQ.9	Müştərinin gündəminə uyğun, düşünməyə həvəsləndirən və fərqindəliyini artıran geridönüş edir (*).	C.1.5	2.1	P1
BQ.10	Müştərini düşünməyə həvəsləndirən və hərəkətə keçirən geridönüş edir (*).	C.1.5	2.1	P1
BQ.11	Müştəriyə yaradıcı geridönüş edir (*).	C.1.5	2.1	P1
BQ.12	Kouçluq xidmətinin məqsədi, sərhədləri və etika qaydaları barədə müştəriyə şifahi / yazılı şəkildə məlumat verir (*).	B.6.1, B.6.2	2.1	P2
BQ.13	Müştəri ilə tövsiyə verən, qərar verən və ya mühakimə edən mövqedə olmayacaq şəkildə ünsiyyət qurur, peşənin etika qaydalarına riayət edir (*).	C.1.1-C.1.5	2.1	P1

BQ.14	Müştəri tərəfindən mövcud olan görüşün hədəfinin müəyyənləşdirilməsini təmin edir (*).	C.2.1, D.1.1, D.1.2, D.3.3, D.4.1	2.2	P1
BQ.15	Müştəri tərəfindən mövcud olan vəziyyətin müəyyənləşdirilməsini təmin edir (*).	C.2.1, D.1.1, D.1.2, D.3.3, D.4.1	2.2	P1
BQ.16	Görüş prosesi daxilində uyğun kouçluq texnikaları ilə müştərinin seçimlərini müəyyənləşdirməsini və dəyərləndirməsini təmin edir.	C.2.1, D.1.1, D.1.2, D.2.1, D.3.3, D.4.1	2.2	P1
BQ.17	Müştəri tərəfindən görüş hədəfinə uyğun alternativ həll yollarına qərar verilməsini təmin edir (*).	C.2.1, D.1.1, D.1.2, D.3.3, D.4.1	2.2	P1
BQ.18	Görüş prosesi daxilində uyğun kouçluq texnikaları ilə müştərinin seçim / məqsədlərlə bağlı maneələr, imkanlar və resurslarının dəyərləndirməsini təmin edir (*).	D.2.1	3.1	P1
BQ.19	Görüş prosesi daxilində uyğun kouçluq texnikaları ilə müştərinin maneələri keçmə və imkanlardan istifadə etməyə dair fəaliyyətlərini müəyyənləşdirməsini təmin edir (*).	D.2.1	3.1	P1
BQ.20	Uyğun kouçluq texnikaları ilə müştərinin hədəf(lər)inə çatmaq üçün müəyyənləşdirdiyi addımları prioritet və zaman baxımından düzəltməsinə kömək edir (*).	D.2.2	3.2	P1
BQ.21	Uyğun kouçluq texnikaları ilə müştərinin müəyyən etdiyi prioritetləşdirmə və zamanlamaya əsasən tətbiq etmək üçün qətiyyət səviyyəsinin müəyyənləşdirilməsini təmin edir (*).	D.2.3	3.2	P1
BQ.22	Söz alma texnikasını müştərinin hərəkətə keçməsinə təmin edəcək şəkildə tətbiq edir (*).	D.3.1	4.1	P1
BQ.23	Tapşırıq vermə texnikasını müştərinin hərəkətə keçməsinə təmin edəcək şəkildə tətbiq edir (*).	D.3.1	4.1	P1

BQ.24	İzləmə texnikasını müştərinin hərəkətə keçməsinə təmin edəcək şəkildə tətbiq edir.	D.3.1	4.1	P1
BQ.25	Yaxşı nümunə araşdırma texnikasını müştərinin özünəinamını dəstəkləyəcək şəkildə tətbiq edir.	D.3.2	4.2	P1
BQ.26	Əvvəlki uğurları xatırlatma texnikasını, müştərinin özünəinamını dəstəkləyəcək şəkildə tətbiq edir.	D.3.2	4.2	P1
BQ.27	Hədəfinə çatan zaman əldə etdiyi uğuru təsəvvür etmə texnikasını müştərinin özünəinamını dəstəkləyəcək şəkildə tətbiq edir.	D.3.2	4.2	P1
BQ.28	Fəaliyyət planındakı addımlara görə hər görüşmənin əvvəlində; əvvəlki seansda qəbul etdiyi qərarlar, əldə etdiyi nəticələr, varsa verilmiş tapşırıqların nəticələri, hədəfə bağlılıq və motivasiya vəziyyəti ilə bağlı mövzularda müştəri ilə birlikdə qiymətləndirmə aparmaq (*).	D.4.1	5.1	P2
BQ.29	Kouçluq prosesindəki aralıqlı qiymətləndirmələr zamanı müştərinin iş mövzusunun və hədəflərinin aktuallığını, irəliləmə vəziyyətini qiymətləndirərək müəyyənləşdirməsini təmin edir(*).	D.4.2	5.1	P2
BQ.30	Kouçluq prosesindəki aralıqlı qiymətləndirmələr zamanı müştərinin kouçluq prosesindən faydalanma və davam etmə vəziyyətini qiymətləndirərək müəyyənləşdirməsini təmin edir.	D.4.2	5.1	P2
BQ.31	Kouçluq prosesindəki aralıqlı qiymətləndirmələrə əsasən, əgər müştəri davam edəcəksə, kouçluq üsullarında dəyişiklik lazım olub-olmamağını qiymətləndirərək müəyyənləşdirir.	D.4.2	5.1	P2
BQ.32	Kouçluq prosesinin yekun mərhələsində, müştərinin prosesə yenidən nəzər yetirməsi, əldə etdiyi irəliləyiş, inkişafı bağlı fərqişndəlik üçün geridönüş alır.	D.5.1, D.5.2	5.2	P1
BQ.33	Kouçluq prosesinin yekun mərhələsində müştərinin hədəf(lər)ə	D.5.2	5.2	P2

Proseslər		Uğur Göstəriciləri			
Kod	Adı	Kod	Açıqlama		
	olan bağlılığını və motivasiyasını müəyyən etməsinə kömək edir (*).	B.6.1	Kouçluq xidmətlərinə dair məxfilik siyasətini şəxsi və özəl hüquqları ilə hüquqi qaydalar və peşə prinsiplərinə uyğun olaraq müəyyənləşdirir.		
BQ.34	Kouçluq prosesinin yekun mərhələsində, müştərinin gələcəyə dair fikirlər formalaşdırmasına kömək edir.		D.5.2	5.2	P1
BQ.35	Prosesin yekunlaşması zamanı; müştəriyə proses müddətində əldə edilən qazanclar, fərqiindəliklər, yaşanan təcrübələr barədə geridönüşlər edir (*).		D.5.1, D.5.2	5.2	P1

(*) İcrası zəruri olan əsas addımlar.

UĞUR GÖSTƏRİCİLƏRİ

- Bacarıqlar və Qabiliyyətlər siyahısındakı maddələrin “Uğur Meyarları” vardır.
- P1 və P2 imtahanı üçün B.6.1, B.6.2, C və D maddələri vacibdir.

	təhlükəsizliyini təmin etmək	B.6.2	Məxfilik siyasətini müqavilədə bəyan edir.
		B.6.3	Gizlilik əhatəsindəki müştəri məlumatları üçün arxivdə rəqəmsal və yazılı olaraq təhlükəsizlik tədbirləri görür.
		B.6.4	Gizlilik əhatəsində olan və istifadə müddəti keçən rəqəmsal və yazılı sənədləri məxfiliyi qoruyacaq şəkildə aradan qaldırır.
C.1	Kouçluq münasibətini qurmaq	C.1.1	Müştəri ilə münasibətdə aktiv dinləmə üsulundan istifadə edir.
		C.1.2	Müştərinin bədən dili vasitəsi ilə verdiyi mesajları təhlil edir.
		C.1.3	Kouçluq prosesində öz bədən dilini məqsədinə uyğun şəkildə istifadə edir.
		C.1.4	Kouçluq gündəminin məqsədinə uyğun olaraq dərin suallar soruşur.
		C.1.5	Müştəridən gələn mesajlara və məqsədə uyğun olaraq geridönüşlər edir.
C.2	Müştərini tanımaq	C.2.1	Müştəri haqqında görüşmə və məlumat toplama texnikalarından istifadə edərək məqsədə uyğun olaraq məlumatlar toplayır.
		C.2.2	Korporativ müştərilər üçün aidiyyəti qurumların mənbələrindən məlumat toplayır.
		C.2.3	Müştərini daha yaxından tanımaq məqsədilə (yaşam dairəsi, canlandırma, vizyon işi kimi) kouçluq üsul və texnikalarını tətbiq edir.
		C.2.4	Müştərinin xüsusiyyətləri (öyrənmə tərz, öyrənməyə mane olan amilləri, yanaşması, güclü və zəif tərəfləri, imkanları və şəraitləri, riskli sahələri, dəyərləri və oxşarı) haqqında əldə etdiyi məlumatları qiymətləndirərək müştəri profilini hazırlayır.
		C.2.5	Müştərinin şəxsi sərhədləri xaricində xidmət ehtiyaclarının olduğunu müşahidə edərsə, bunu açıq şəkildə ona bildirərək bir mütəxəssis rəyi almasını tövsiyə edir.
Proseslər		Uğur Göstəriciləri	
Kod	Adı	Kod	Açıqlama

C.3	Kouçluq müqaviləsi imzalamaq	C.3.1	Müştəri ilə əsas iş mövzusu, inkişaf sahələri, iş şərtləri (tarix, məkan, görüş sayı və s.) mövzularında razılıq əldə edir.
		C.3.2	Hazırlanmış razılaşmanın məzmununu müştəriyə yazılı və şifahi şəkildə bildirərək müqavilə hazırlanır və imzalanır.
D.1	Müştərinin hədəflərini müəyyənləşdirməsini dəstəkləmək	D.1.1	Müştərinin görüş gündəmini hazırlamasına kömək edir.
		D.1.2	Müştərinin görüş gündəminin məzmununa uyğun üsullardan istifadə edərək hədəflərini müəyyənləşdirməsinə dəstək olur.
D.2	Müştərinin fəaliyyət planının hazırlamasına dəstək olmaq	D.2.1	Müştərinin hədəflərinə uyğun olaraq, mövcud vəziyyətini və hədəfinə çatmaq üçün görməli olduğu işləri uyğun texnika və üsullardan istifadə edərək müəyyənləşdirməsini təmin edir.
		D.2.2	Etdiyi müəyyənləşdirmələrə əsaslanaraq tətbiq etdiyi addımların prioritetləşdirməsini təmin edir.
		D.2.3	Müştərinin fəaliyyət planını həyata keçirmə və ilk addımı atma məsələsindəki qətiyyətini uyğun texnikalarla dəstəkləyir.
D.3	Müştərinin fəaliyyətə keçməsinə təmin etmək	D.3.1	Müştərinin hazırladığı fəaliyyət planını müəyyən etdiyi addımlara əsasən təqvim üzrə planlaşdırma, söz alma, tapşırıq vermə və izləmə üsulları ilə tətbiq etməsini dəstəkləyir.
		D.3.2	Müştərinin planını tətbiq etməsi ilə bağlı yaxşı nümunələrin araşdırılması, əvvəlki uğurları xatırlatma, hədəfə çatdıqda əldə edəcəyi uğuru təsəvvür etmə kimi texnika və üsullarla özünəinamını artırmasına dəstək olur.
		D.3.3	Şərtlərdəki və gözləntilərdəki dəyişimə görə müştərinin hədəf və fəaliyyət planlarının yenidən düzəliş olunmasına dəstək olur.
Proseslər		Uğur Göstəriciləri	

Kod	Adı	Kod	Açıqlama
D.4	Müştərinin inkişaf prosesini izləmək	D.4.1	Fəaliyyət planındakı addımlara görə hər görüşmənin əvvəlində əvvəlki görüşmədə qəbul etdiyi qərarlar, əldə etdiyi nəticələr, varsa verilmiş tapşırıqların nəticələri, hədəfə bağlılıq və motivasiya vəziyyəti ilə bağlı mövzularda müştəri ilə birlikdə qiymətləndirmə aparır.
		D.4.2	Prosesin irəliləyən mərhələlərində; müştərinin işləmə mövzusunun və hədəflərinin aktuallığı ilə irəliləmə vəziyyəti, kouçluq prosesindən faydalanma və davam etmə vəziyyəti, kouçluq üsullarında dəyişiklik lazım olub-olmamağı ilə bağlı müştəriylə birlikdə mütəmadi qiymətləndirmələr aparır.
D.5	Kouçluq Prosesini Yekunlaşdırmaq	D.5.1	Kouçluq prosesinin müştəridən qaynaqlanan hər hansısa bir səbəbdən (maliyyə, psixoloji səbəblər və müştərinin motivasiyası baxımından və ya kouçun özü tərəfindən) müqavilədə müəyyən edilmiş müddətdən əvvəl tamamlanması tələbinə/vəziyyətinə görə müştərinin rəyini alır.
		D.5.2	Müştəriylə birlikdə kouçluq prosesi haqqında müəyyən edilmiş məzmun, hədəf və fəaliyyət planının həyata keçirilməsi ilə bağlı qiymətləndirmə aparır.

KOUÇ (SƏVİYYƏ 6) QABİLİYYƏT İMTAHANI

KOUÇLUQ PROSESİ

MÜŞTƏRİ FƏRDİ GÖRÜŞÜ (P1)

- Namizədin tətbiq olunan ssenari əsasında kouçluq prosesini yaratma və davam etdirmə qabiliyyəti qiymətləndirilir.
- Qalibiyyətə əsaslanan imtahanda namizədin (həqiqi / rol oynayan) bir müştəri ilə ən az 25 dəqiqə davam edən görüş keçirtməsi gözlənilir.
- Qalibiyyətə əsaslanan imtahan, **Ek A2-2**-dəki "Bacarıqlar və Qabiliyyətlər" yoxlama siyahısına görə həyata keçirilir.
- Namizədin qabiliyyətə əsaslanan imtahandan uğur qazanması üçün həlledici addımların hamısından uğurla keçməsi şərti ilə, bütün addımlardan 80% nisbətində uğur əldə etməsi tələb olunur.

KOUÇLUQ PROSESİ

MÜŞTƏRİ FƏRDİ GÖRÜŞÜ (P1) BACARIQ VƏ QABİLİYYƏTLƏR

(*) İcrası zəruri olan əsas addımlar

- Müştəri ilə münasibətdə aktiv dinləmə metodundan istifadə edərək, müştərinin ifadələrindəki alt mesajların fərqiində olur və görüş texnikalarına uyğun olaraq əks etdirir (*).
- Görüş əsnasında bədən dili və səsli ifadələrdən düzgün şəkildə istifadə edir.
- Bədən dili və səsli ifadələrindən müştərinin bədən dili və səsli ifadələrini nəzərə alaraq istifadə edir.
- Müştərinin gündəminə uyğun və açıq tipli suallar soruşur (*).

- Müştərini düşünməyə həvəsləndirən, müştərinin fərqiindəliyini artırən yaradıcı suallar soruşur (*).
- Müştərinin gündəmi və irəliləyişi ilə bağlı suallar soruşur (*).
- Müştərinin gündəminə uyğun, düşünməyə həvəsləndirən və fərqiindəliyini artırən geridönüş edir (*).
- Müştərini düşünməyə həvəsləndirən və hərəkətə keçirən geridönüş edir (*).
- Müştəriyə yaradıcı geridönüş edir (*).
- Müştəri ilə tövsiyə verən, qərar verən və ya mühakimə edən mövqedə olmayacaq şəkildə ünsiyyət qurur, peşənin etika qaydalarına riayət edir (*).
- Müştəri tərəfindən mövcud olan görüşün hədəfinin müəyyənləşdirilməsini təmin edir (*).
- Müştəri tərəfindən mövcud olan vəziyyətin müəyyənləşdirilməsini təmin edir (*).
- Görüş prosesi daxilində uyğun kouçluq texnikaları ilə müştərinin seçimlərini müəyyənləşdirməsini və dəyərləndirməsini təmin edir.
- Müştəri tərəfindən görüş hədəfinə uyğun alternativ həll yollarına qərar verilməsini təmin edir (*).
- Görüş prosesi daxilində uyğun kouçluq texnikaları ilə müştərinin seçim / məqsədlərlə bağlı maneələr, imkanlar və resurslarının dəyərləndirməsini təmin edir (*).
- Görüş prosesi daxilində uyğun kouçluq texnikaları ilə müştərinin maneələri keçmə və imkanlardan istifadə etməyə dair fəaliyyətlərini müəyyənləşdirməsini təmin edir (*).
- Uyğun kouçluq texnikaları ilə müştərinin hədəf və ya məqsədlərinə çatmaq üçün müəyyənləşdirdiyi addımları prioritet və zaman baxımından düzəltməsinə kömək edir(*).
- Uyğun kouçluq texnikaları ilə müştərinin müəyyən etdiyi prioritetləşdirmə və zamanlamaya əsasən tətbiq etmək üçün qətiyyət səviyyəsinin müəyyənləşdirilməsini təmin edir.
- Söz alma texnikasını müştərinin hərəkətə keçməsinə təmin edəcək şəkildə tətbiq edir (*).
- Tapşırıq vermə texnikasını müştərinin hərəkətə keçməsinə təmin edəcək şəkildə tətbiq

edir.

- İzləmə texnikasını müştərinin hərəkətə keçməsinə təmin edəcək şəkildə tətbiq edir.
- Yaxşı nümunə araşdırma texnikasını müştərinin özünə inamını dəstəkləyəcək şəkildə tətbiq edir.
- Əvvəlki uğurları xatırlatma texnikasını, müştərinin özünə inamını dəstəkləyəcək şəkildə tətbiq edir.
- Hədəfinə çatan zaman əldə etdiyi uğuru təsəvvür etmə texnikasını müştərinin özünə inamını dəstəkləyəcək şəkildə tətbiq edir.
- Kouçluq prosesinin yekun mərhələsində, müştərinin prosesə yenidən nəzər yetirməsi, əldə etdiyi irəliləyiş, inkişafı ilə bağlı fərqi fərqləndirən üçün geridönüş alır (*).
- Kouçluq prosesinin yekun mərhələsində, müştərinin gələcəyə dair fikirlər formalaşdırmasına kömək edir.
- Prosesin yekunlaşması zamanı; müştəriyə proses müddətində əldə edilən qazanclar, fərqi fərqləndirən, yaşanan təcrübələr barədə geridönüşlər edir.

KOUÇ (SƏVİYYƏ 6) QABİLİYYƏT İMTAHANI

KOUÇLUQ PROSESİ MÜŞTƏRİ GÖRÜŞÜ (P1)

UĞUR GÖSTƏRİCİLƏRİ

1. Müştəri Məlumatlarının Təhlükəsizliyini Təmin Etmək

2. Kouçluq Prosesinin Başlaması

- Kouçluq Münasibətinin Yaradılması
- Müştərini Tanımaq
- Kouçluq Müqaviləsi Bağlamaq

3. Kouçluq Prosesini İdarə Etmək

- Müştərinin Hədəflərini Müəyyənləşdirməsini Dəstəkləmək
- Müştərinin Fəaliyyət Planını Hazırlamasına Dəstək Olmaq
- Müştərinin Fəaliyyətə Keçməsinə Təmin Etmək
- Müştərinin İrəliləmə Prosesini İzləmək
- Kouçluq Prosesini Yekunlaşdırmaq

1. Müştəri Məlumatlarının Təhlükəsizliyini Təmin Etmək

- Kouçluq xidmətlərinə dair məxfilik siyasətinin şəxsi və özəl hüquqları ilə hüquqi qaydalar və peşə prinsiplərinə uyğun olaraq müəyyənləşdirilməsi.
- Məxfilik siyasətinin müqavilədə bəyan edilməsi.

2. Kouçluq Prosesinin Başlaması

2.1. Kouçluq Münasibətinin Yaradılması

- Müştəri ilə münasibətdə aktiv dinləmə üsulundan istifadə edilməsi.
- Müştərinin bədən dili vasitəsi ilə verdiyi mesajların təhlil olunması.
- Kouçluq prosesində öz bədən dilinin məqsədinə uyğun olaraq istifadə edilməsi.
- Kouçluq gündəminin məqsədinə uyğun olaraq dərin sualların verilməsi.
- Müştəridən gələn mesajlara və məqsədə uyğun olaraq geridönüşlərin edilməsi.

2.2. Müştərini Tanımaq

- Müştəri haqqında görüşmə və məlumat toplama texnikalarından istifadə edərək məqsədə uyğun olaraq məlumatların toplanması.
- Korporativ müştərilər üçün aidiyyəti qurumların mənbələrindən məlumat toplanması.
- Müştərini daha yaxından tanımaq məqsədilə (yaşam dairəsi, canlandırma, vizyon işi kimi) kouçluq üsul və texnikalarının tətbiq edilməsi.
- Müştərinin xüsusiyyətləri (öyrənmə tərz, öyrənməyə mane olan amilləri, yanaşması, güclü və zəif tərəfləri, imkanları və şəraitləri, riskli sahələri, dəyərləri və s.) haqqında əldə etdiyi məlumatları qiymətləndirərək müştəri profilinin hazırlanması.
- Müştərinin kouçluq xidməti xaricində digər xidmətlərə ehtiyacının olduğunu müəyyən edərsə, bunu açıq şəkildə ona bildirməsi və başqa bir mütəxəssis rəyi almasını tövsiyə etməsi.

2.3. Kouçluq Müqaviləsi İmzalamaq

- Müştəri ilə əsas iş mövzusu, inkişaf sahələri, iş şərtləri (tarix, məkan, görüş sayı və s.) mövzularında razılığın əldə olunması.
- Hazırlanmış razılaşmanın məzmununun müştəriyə yazılı və şifahi şəkildə bildirərək müqavilə hazırlanması və müqavilə imzalanması.

3. Kouçluq Prosesini İdarə Etmək

3.1. Müştərinin Hədəflərini Müəyyənləşdirməsini Dəstəkləmək

- Müştərinin görüş gündəmini hazırlamasına kömək etmək.
- Müştərinin görüş gündəminin məzmununa uyğun üsullardan istifadə edərək hədəflərini müəyyənləşdirməsinə dəstək olmaq.

3.2. Müştərinin Fəaliyyət Planı Hazırlamasına Dəstək Olmaq

- Müştərinin hədəflərinə uyğun olaraq, mövcud vəziyyətini və hədəfinə çatmaq üçün görməli olduğu işləri uyğun texnika və üsullardan istifadə edərək müəyyənləşdirməsini təmin etmək.
- Etdiyi müəyyənləşdirmələrə əsaslanaraq tətbiq etdiyi addımların prioritetləşdirməsini təmin etmək.
- Müştərinin fəaliyyət planını həyata keçirmək və ilk addımı atma məsələsindəki qətiyyətini uyğun texnikalarla dəstəkləmək.

3.3. Müştərinin Fəaliyyət Göstərməsini Təmin etmək

- Müştərinin hazırladığı fəaliyyət planını müəyyən etdiyi addımlara əsasən təqvim üzrə planlaşdırmaq, söz almaq, tapşırıq vermək və izləmək üsulları ilə tətbiq etməsini dəstəkləmək.
- Müştərinin planını tətbiq etməsi ilə bağlı yaxşı nümunələrin araşdırılması, əvvəlki uğurları xatırlatmaq, hədəfə çatdıqda əldə edəcəyi uğuru təsəvvür etmək kimi texnika və üsullarla özünə inamını artırmasına dəstək olmaq.

3.4. Müştərinin İrəliləmə Prosesini İzləmək

- Fəaliyyət planındakı addımlara görə hər görüşmənin əvvəlində əvvəlki görüşmədə qəbul etdiyi qərarlar, əldə etdiyi nəticələr, varsa verilmiş tapşırıqların nəticələri, hədəfə bağlılıq və motivasiya vəziyyəti ilə bağlı mövzularda müştəri ilə birlikdə qiymətləndirmə aparmaq.
- Prosesin irəliləyən mərhələlərində; müştərinin gündəm mövzusunun və hədəflərinin aktuallığı ilə irəliləmə vəziyyəti, kouçluq prosesindən faydalanmaq və davam etmək vəziyyəti, kouçluq üsullarında dəyişiklik lazım olub-olmamağı ilə bağlı müştəriylə birlikdə aralıqlı qiymətləndirmələr aparmaq.

3.5. Kouçluq Prosesini Yekunlaşdırmaq

- Kouçluq prosesinin müştəridən qaynaqlanan hər hansısa bir səbəbdən (maliyyə, psixoloji səbəblər və müştərinin motivasiyası baxımından və ya kouçun özü tərəfindən) müqavilədə müəyyən edilmiş müddətdən əvvəl bitməsi tələbinə/vəziyyətinə görə müştərinin rəyini almaq.
- Müştəriylə birlikdə kouçluq prosesi haqqında müəyyən edilmiş məzmun, hədəf və fəaliyyət planının həyata keçirilməsi ilə bağlı qiymətləndirmə aparmaq.

KOUÇLUQ PROSESİ MÜŞTƏRİ GÖRÜŞÜNDƏ

DİQQƏT YETİRİLMƏLİ MƏQAMLAR

- Müştərinizlə ilk tanış olduğunuz andan etibarən səmimi bir şəkildə özünüzü tanıdın.
- Görüş prosesindən əvvəl mütləq etika qaydalarından danışın.
- Kouçluq sözleşməsinə yazılı və şifahi formada bildirin (tarix, yer, görüş sayı və oxşar mövzularda razılığa gəlin).
- Müştərinizdən hansı mövzuda kouçluq edəcəyinizi soruşun və özünü açıq şəkildə ifadə etməsini gözləyin (aktiv dinləyin.)
- Cavabı “Bəli və ya Xeyr” olan sualların yerinə açıq tipli suallar soruşun.
- Qınayıcı (mühakiməedici) cümlələrdən istifadə etməyin.
- Müştərinizin bədən hərəkətlərini, jest və mimikalarını izləyib analiz etməyə çalışın.
- Öz bədən dilinizi, jest və mimikalarınızdan düzgün istifadə etməyə çalışın.
- “Səni düzgün anladımsa... Düşüncələrin və ya hiss etdiklərin bunlardırmı?” kimi geridönüş edin.
- Müştərinin hədəflərinə çatması üçün başqa alternativ yollarının olub-olmadığını soruşun.
- Alternativ seçimlərin güclü və zəif tərəflərinin müştəri tərəfindən ifadə edilməsini təmin

edin.

- Müştərinizin hədəfləri istiqamətində qarşısına çıxma biləcək maneələri dərk etməsini və sahib olduğu imkanları görməsini təmin edəcək dərin suallar soruşun.
- Müştərinizin hədəf və ya məqsədlərinə çatma bilməsi üçün dərin tərəflərini ifadə etməsini təmin edə biləcək suallar soruşun.
- Öz fərqiindəliyini anlayacaq geridönüşlər edin.
- Məqsədlərinə çatma bilməsi üçün həyata keçirəcəyi fəaliyyətləri saymağını istəyin.
- “Bu düşüncələrinizə neçə bal verərdiniz?” kimi qiymətləndirmələr aparın.
- Müştərinizin sizə söz verməsini təmin edin.
- Müştərinizə qəbul etdiyi təqdirdə bir sonrakı seans üçün tapşırıq verin.
- Sonrakı seansda verdiyiniz tapşırığı yoxlayıb geridönüş edin.
- Yaxşı nümunə texnikasını tətbiq edərək müştərinizin həyatında yaxşı nümunə olan birindən danışmasını təmin edin.
- Hədəfinə çatdığı anı təsəvvür etdirib tərifləyin.
- Müştərinizin məqsədlərinə çatma bilmək və ya bilməmək anlarını təsəvvür etdirin.
- Müştərinizi tərifləyib özünəinam qazanmasını təmin edin.
- Kouçluq prosesinin sonunda müştərinizdən irəliləmə və inkişaf vəziyyəti ilə bağlı geridönüş əldə edin.
- Kouçluq prosesinin yekunlaşması zamanı müştərinizdən gələcəyə dair müşahidə etməsini istəyin.
- Kouçluq prosesinin sonunda müştərinizdən prosesi qiymətləndirməsini istəyin. Prosesin sonunda əldə etdiklərini soruşun.
- Kouçluq prosesinin sonunda müştərinizi qiymətləndirərək ona təşəkkür edin.

KOUÇ (SƏVİYYƏ 6) QIYMƏTLƏNDİRMƏ İMTAHANI

KOUÇLUQ PROSESİ

RƏY BİLDİRMƏ TƏTBİQİ (P2)

- Namizədin P1 imtahanında həyata keçirdiği görüş ilə bağlı geridönüşlərini imtahan komissiyasına təqdimat qabiliyyəti dəyərləndirilir.
- Təqdimat zamanı qiymətəndirən heyət, bacarıq və qabiliyyət yoxlama siyahısındakı addımların yerinə yetirilməsinə əsasən həmin siyahıya əsaslanan suallar verərək namizədin izahat verməsini təmin edir.
- P2 imtahanı, **Ek A2-2-dəki** “Bacarıqlar və Qabiliyyətlər” yoxlama siyahısına görə həyata keçirilir.
- Namizədin, qabiliyyətə əsaslanan imtahandan uğur qazanması üçün həlledici addımların hamısından uğurla keçməsi şərti ilə, bütün addımlardan 80% nisbətində uğur əldə etməsi tələb olunur.

KOUÇLUQ PROSESİ

RƏY BİLDİRMƏ TƏTBİQİ (P2) BACARIQ VƏ QABİLİYYƏTLƏR

(*) İcrası zəruri olan əsas addımlar

- Müştərini tanımaq üçün yaşam dairəsi, canlandırma, vizyon çalışması kimi əsas kouçluq üsul və texnikalarını tətbiq edir.
- Müştərinin bədən dili ilə şifahi ifadəsi arasındakı uyğunluq və ya ziddiyyəti müəyyən edərək bu vəziyyətə uyğun rəy bildirir (*).
- Kouçluq xidmətinin məqsədi, sərhədləri və etika qaydaları barədə müştəriyə şifahi / yazılı şəkildə məlumat verir (*).
- Fəaliyyət planındakı addımlara görə hər görüşmənin əvvəlində əvvəlki seansda qəbul etdiyi qərarlar, əldə etdiyi nəticələr, varsa verilmiş tapşırıqların nəticələri, hədəfə bağlılıq və motivasiya vəziyyəti ilə bağlı mövzularda müştəri ilə birlikdə qiymətləndirmə aparır (*).
- Kouçluq prosesinin davam edən müddətində qiymətləndirmələr zamanı müştərinin iş

mövzusunun və hədəflərinin aktuallığını, irəliləmə vəziyyətini qiymətləndirərək müəyyənləşdirməsini təmin edir.

- Kouçluq prosesinin davam edən müddətində qiymətləndirmələr zamanı müştərinin kouçluq prosesindən faydalanma və davam etmə vəziyyətini qiymətləndirərək müəyyənləşdirməsini təmin edir.
- Kouçluq prosesinin davam edən müddətində qiymətləndirmələrə əsasən, əgər müştəri davam edəcəksə, kouçluq üsullarında dəyişiklik lazım olub-olmamağını qiymətləndirərək müəyyənləşdirir.
- Kouçluq prosesinin yekun mərhələsində müştərinin hədəf və ya məqsədlərinə olan bağlılığını və motivasiyasını müəyyənləşdirməsini təmin edir.

KOUÇLUQ PROSESİ

RƏY BİLDİRMƏ TƏTBİQİNDƏ

DİQQƏT YETİRİLMƏLİ MƏQAMLAR

- Müştərinizin sizə gəldiyi zaman mövcud vəziyyətini yaxşı təhlil etmək və onu daha yaxşı tanıya bilmək üçün kouçluq texnikalarını tətbiq edin (yaşam dairəsi, canlandırma, vizyon çalışması, test, Swot analizi).
- Müştərinizin bədən dili, jest və mimikaları ilə ifadələri arasındakı uyğunluq və ya ziddiyyətləri yaxşı müşahidə edin.
- Kouçluq peşəsinin etika qaydalarını yaxşı öyrənin. (Məxfilik, təhlükəli vəziyyətlərdə üçüncü tərəflərə məlumat vermə, peşənin etika və əxlaq qaydaları və s.)
- Kouçluq prosesində müştərinizlə hər görüşmədə əvvəlki seansda verilmiş tapşırıqlar və onların nəticələri, motivasiyası, hədəfdən yayınma kimi mövzuları qiymətləndirib, açıq tipli suallarla üzə çıxarın. Prosesin hər mərhələsində qiymətləndirmə apararaq qeydlər götürün. (İndiki vəziyyətinizə 10 bal üzərindən neçə verərsiniz?...)
- Müştərinizin hədəflərində bir yayınma olub-olmadığını, bu prosesin faydalı olub-olmadığını və görüşlərə davam edib-etməyəcəyini soruşun.
- Kouçluq üsullarında dəyişiklik edilib-edilməməsi ilə bağlı müştərinizdən qiymətləndirmə

etməsinə istəyin.

- Kouçluq prosesi müddətində müştərinizlə birlikdə müəyyən aralıqlarla qiymətləndirmələr aparın. (Test, geribildirim və s.)
- Kouçluq prosesinin yekun mərhələsində müştərinizlə birlikdə bu prosesin qazandırdıqlarını və qoyulan hədəflərə nail olunub-olunmadığını suallar verərək dəyərləndirin.