A MENEKÜLTÜGYI ÉS BEFOGADÁSI TISZTVISELŐK EURÓPAI ÁGAZATI KÉPESÍTÉSI KERETRENDSZERE
A MENEKÜLTÜGYI ÉS BEFOGADÁSI TISZTVISELŐKRE VONATKOZÓ FOGLALKOZÁSI ELŐÍRÁSOK

KOMPLEXITÁS / Kompetenciaterület		A			B			C		
		Az alábbiak átfogó, alapvető ismerete:	Képesség az alábbiakra:	Felelősségvállalás az alábbiakért:	Az alábbiak részletes ismerete:	Képesség az alábbiakra:	Felelősségvállalás az alábbiakért:	Magas szintű szaktudás az alábbiakról:	Képesség az alábbiakra:	Felelősségvállalás az alábbiakért:
A MENEKÜLTÜGGYEL ÉS BEFOGADÁSSAL KAPCSOLATOS ÁLTALÁNOS KOMPETENCIÁK		**A MENEKÜLTÜGGYEL ÉS BEFOGADÁSSAL KAPCSOLATOS ÁLTALÁNOS KOMPETENCIÁK**								
Jogszabályok, szakpolitika és eljárások	**1**	**a** A vonatkozó menekültügyi jogszabályok, szakpolitikák és eljárások a nemzeti, uniós és nemzetközi jogi kereteknek megfelelően	**b** Menekültügyi jogszabályok, szakpolitikák és eljárások alkalmazása az egyéni feladatkörben	**c** Az alapvető jogi keretnek való megfelelés az egyéni feladatkörben	**d** A menekültüggyel kapcsolatos nemzeti és uniós jogszabályok, szakpolitikák, eljárások és ítélkezési gyakorlat a nemzeti, uniós és nemzetközi jogi keretekkel összefüggésben	**e** A standard menekültügyi kérdésekkel kapcsolatban szóbeli és írásbeli jogi és eljárási ajánlások minden érdekelt fél számára	**f**	**g** A menekültügyi jogszabályokhoz és a nemzetközi védelemhez kapcsolódó komplex és specifikus kérdésekre (úgymint kizárás, megszüntetés, visszavonás) vonatkozó eljárási követelményekhez tartozó koncepciók	**h** A nem standard és/vagy komplex menekültügyi kérdésekkel kapcsolatban szóbeli és írásbeli jogi és eljárási ajánlások minden érdekelt fél számára	**i**
	2	**a**	**b**	**c**	**d**	**e**	**f**	**g**	**h** A menekültügyi jogszabályokkal, szakpolitikákkal és eljárásokkal kapcsolatos jogi kutatómunka és/vagy értékelés elvégzése, valamint indokolt, javasolt fejlesztések megfogalmazása a nemzeti és uniós stratégiákkal összefüggésben	**i** Iránymutatások, szakpolitikák és eljárások kidolgozása a menekültügyi keretrendszer végrehajtásának javítása érdekében
Általános kommunikáció	**3**	**a** A hatékony kommunikáció alapelvei és technikái	**b** Hatékony kommunikációs készségek – többek között kérdezési technikák – alkalmazása az érdekelt felek meghatározott körénél	**c** Harmonikus kapcsolaton alapuló tiszteletteljes kommunikáció kialakítása és kölcsönös megértés biztosítása	**d** A hatékony kommunikáció alapelveinek és technikáinak széles köre	**e** Hatékony kommunikáció többféle szakmai környezetben	**f**	**g** Fejlett kommunikációs eszközök, technikák és stratégiák	**h**	**i** Hatékony kommunikáció biztosítása a szervezeten belül és külső szereplőkkel, többek között a médiával
	4	**a** A kérelmező anyanyelvének vagy egyéb nyelveknek a feltüntetésére szolgáló alapvető eljárások	**b** Az alapvető kommunikációs készségek oly módon történő alakítása, hogy tolmács közvetítésével hatékony kommunikáció folyjon	**c** Tolmács közvetítésével folytatott kommunikáció vagy lefordított információk átadása	**d** A tolmács közvetítésével folytatott kommunikáció elvei	**e** A kommunikációs készségek oly módon történő alakítása, hogy tolmács közvetítésével is közölni lehessen komplex információkat	**f** A tolmács viselkedésének figyelése a következetességre, pontosságra és a gyakorlati kódex betartására utaló jelek miatt, a szükséges intézkedések meghozatalával	**g**	**h**	**i**
Együttműködés és információmegosztás	**5**	**a** Valamennyi szervezeti és személyes kommunikációs csatornára vonatkozó adatvédelmi iránymutatások és eljárások	**b** A jóváhagyott információk belső és a külső érdekelt felekkel való megosztása	**c** A személyes adatok védelme az alkalmazandó előírások szerint	**d** A nemzeti és nemzetközi érdekelt felekkel való információmegosztásra és együttműködésre szolgáló módszerek	**e** A nemzeti és nemzetközi érdekelt felekkel menekültügyi kérdésekben való kapcsolattartás és együttműködés	**f** Információmegosztás és együttműködés a nemzeti és nemzetközi érdekelt felekkel az eljárásoknak és az adatvédelmi követelményeknek megfelelően	**g**	**h** Az együttműködésre és információmegosztásra vonatkozó szervezeti iránymutatások és eljárások felülvizsgálata és/vagy kidolgozása	**i** Aktív közreműködés és a bevált gyakorlatok megosztása a nemzeti és nemzetközi menekültügyi hálózatokban

KOMPLEXITÁS / Kompetenciaterület		A			B			C		
		Az alábbiak átfogó, alapvető ismerete:	Képesség az alábbiakra:	Felelősségvállalás az alábbiakért:	Az alábbiak részletes ismerete:	Képesség az alábbiakra:	Felelősségvállalás az alábbiakért:	Magas szintű szaktudás az alábbiakról:	Képesség az alábbiakra:	Felelősségvállalás az alábbiakért:
A kulturális és társadalmi tényezők ismerete	**6**	**a** Kulturális sokszínűség és érzékenység	**b** Kulturális szempontból megfelelő interakció többféle szakmai környezetben	**c** A kulturális sokszínűség figyelembevétele többféle szakmai környezetben	**d** A menekültügyi vonatkozású interakciókat és kérdéseket potenciálisan befolyásoló kulturális és társadalmi tényezők	**e** A társadalmi és kulturális tényezők figyelembevétele a menekültügyi vonatkozású interakciók és kérdések kapcsán	**f** Intézkedés a kulturális érzékenység figyelembevételével mindenféle szakmai kontextusban	**g** A kulturális sokszínűség összetettsége a menedékjogi ügyekben	**h** Azzal kapcsolatos tanácsadás, hogy a kulturális sokszínűség hogyan befolyásolhatja a menekültügyi eljárás egészét	**i**
Szakmai normák	**7**	**a** A menekültügyi és befogadási szolgálat céljai, etikai kódexe és értékei	**b** Feladatok elvégzése a szervezet céljaival, etikai kódexével és értékeivel összhangban	**c** Teendők ellátása a szervezet etikai kódexének és értékeinek megfelelően	**d** Etikai és szakmai normák menekültügyekben	**e** Etikai dilemmák feloldása a szervezeti etikai és szakmai normáknak megfelelően	**f** Szakmai, etikus és tiszteletteljes szolgáltatás nyújtása	**g**	**h**	**i** A szakmai normák és a gyakorlati kódexek betartásának biztosítása
Szakmai jóllét	**8**	**a** A szakmai jóllét alapelvei	**b** Intézkedések alkalmazása a saját szakmai jóllét védelme érdekében	**c** Intézkedés a saját szakmai jóllétet érintő problémákkal kapcsolatban	**d** A potenciális munkahelyi pszichoszociális kockázatok felismerése	**e**	**f** A csoporton belüli munkahelyi pszichoszociális kockázatok kezelése	**g**	**h**	**i** A szervezeti pszichoszociális kockázatok szisztematikus azonosítása, megelőzése és kezelése minden alkalmazott vonatkozásában
Egészség, biztonság és védelem	**9**	**a** Egészségügyi, biztonsági és védelmi előírások és eljárások	**b**	**c** Intézkedés az egészségügyi, biztonsági és védelmi aggályokkal kapcsolatban az inkluzív és biztonságos környezet fenntartására szolgáló eljárásoknak megfelelően	**d** A menekültügyi eljárás egészéhez kapcsolódó egészségügyi, biztonsági és védelmi kockázatok	**e** Az egészségügyi, biztonsági és védelmi előírások és eljárások koordinálása és ellenőrzése menekültügyi és befogadási környezetben	**f** Inkluzív és biztonságos környezet kialakítása minden szakmai felelősségi terület vonatkozásában	**g** A menekültügyi eljárás egészéhez kapcsolódó egészségügyi, biztonsági és védelmi kérdések terén, kihívást jelentő helyzetekben, többek között műveleti körülmények között alkalmazott nemzetközi bevált gyakorlatok	**h** Egészségügyi, biztonsági és védelmi előírások és eljárások kidolgozása, felülvizsgálata és továbbfejlesztése az újonnan megjelenő kockázatokkal összefüggésben	**i** Inkluzív és biztonságos környezet biztosítása valamennyi, a menekültügyi eljárásban érintett személy számára, és erről való tájékoztatás
Konfliktuskezelés és közvetítés	**10**	**a** Alapvető konfliktusrendezési és közvetítési technikák	**b** A nem komplex konfliktusok megakadályozása és rendezése	**c** Az újonnan felmerülő potenciális konfliktusok felismerése, valamint saját feladatkörben intézkedés vagy az ügy továbbutalása	**d** Fejlett konfliktusrendezési és közvetítési módszerek	**e** Közvetítés és rendezés a súlyos, komplex konfliktushelyzetekben és a konfliktus intenzitásának mérséklése	**f**	**g** A menekültüggyel kapcsolatos szisztematikus kockázatkezelési stratégiák	**h**	**i**
Információbiztonság, IT és adatbázisok	**11**	**a** Speciális menekültügyi adatbázisok és elektronikus információforrások	**b** A menekültügyi adatbázisokra vonatkozó információkhoz való hozzáférés és azok felhasználása az információk ellenőrzése céljából	**c** Az adatok megfelelő kezelése az adatbázisok és elektronikus információk használata során	**d** Többféle releváns menekültügyi adatbázis és elektronikus információforrás	**e** A menekültügyi adatbázisok karbantartása és frissítése pontos információkkal	**f** Intézkedések végrehajtása a pontatlan elektronikus információk kiszűrése céljából	**g**	**h** A menekültüggyel kapcsolatos adatbázis-struktúrák és adatrendszerek ellenőrzése és fejlesztése	**i**
	12	**a**	**b**	**c** Az összes adatbiztonsági intézkedés és politika következetes alkalmazása	**d**	**e**	**f** Az elektronikus adatbiztonság biztosítása és az adatbiztonsági incidensek jelentése	**g**	**h** A megjelenő adatbiztonsági kockázatokkal összefüggésben információbiztonsági politikák és intézkedések szövegezése és felülvizsgálata	**i** Az adatbázisokban tárolt adatok pontosságának és az adatvédelmi jogszabályok betartásának biztosítása

KOMPLEXITÁS / Kompetenciaterület		A			B			C		
		Az alábbiak átfogó, alapvető ismerete:	Képesség az alábbiakra:	Felelősségvállalás az alábbiakért:	Az alábbiak részletes ismerete:	Képesség az alábbiakra:	Felelősségvállalás az alábbiakért:	Magas szintű szaktudás az alábbiakról:	Képesség az alábbiakra:	Felelősségvállalás az alábbiakért:
Információ- és adatelemzés	13	**a** A menekültüggyel és befogadással kapcsolatos információk és adatok gyűjtésére és összevetésére szolgáló módszerek	**b** Menekültüggyel és befogadással kapcsolatos információk és adatok gyűjtése és összevetése	**c** Az információ- és adatgyűjtés pontossága	**d** A menekültüggyel és befogadással kapcsolatos kvalitatív és kvantitatív adatokra alkalmazandó kutatási módszerek	**e** Menekültüggyel és befogadással kapcsolatos információk és adatok elemzése és frissítése	**f** Valós információk és adatok megfelelő módon történő gyűjtése és elemzése	**g**	**h** A menekültüggyel és befogadással kapcsolatos komplex adatok elemzése a szervezeti folyamatok tájékoztatása céljából	**i**
A MENEKÜLTÜGGYEL ÉS BEFOGADÁSSAL KAPCSOLATOS SPECIÁLIS KOMPETENCIÁK	14	**A MENEKÜLTÜGGYEL ÉS BEFOGADÁSSAL KAPCSOLATOS SPECIÁLIS KOMPETENCIÁK**								
Ügyintézés, nyilvántartásba vétel és elszállásolás	15	**a** Az adott érdekelt felek szerepe és felelősségi körei a kérelmezők vonatkozásban	**b** Releváns információk és dokumentumok összegyűjtése és az összes folyamat szisztematikus nyilvántartásának karbantartása	**c** A megbeszélt találkozók koordinálása, valamint gyakorlati, pénzügyi és logisztikai támogatás megszervezése a kérelmező számára	**d**	**e** A kérelmezők gyakorlati igényeinek azonosítása és az azok teljesítésére irányuló eljárások végrehajtása	**f** Annak biztosítása, hogy a kérelmezők gyakorlati igényei teljesüljenek, és hogy a javasolt támogatást a szakpolitikának és az eljárásoknak megfelelően hagyják jóvá	**g**	**h**	**i**
	16	**a**	**b** A nemzetközi védelemre vonatkozó nyilvántartásba vételi eljárások elvégzése	**c**	**d**	**e** Megfelelő ügyintéző kijelölése az ügy eljárási és egyedi aspektusainak figyelembevételével	**f**	**g**	**h**	**i**
	17	**a** A kérelmezők számára biztosítandó információk és dokumentáció	**b** A releváns engedélyek és okmányok kiállításának koordinálása	**c** Szükséges és aktuális információk megadása a kérelmezők számára	**d**	**e** Az adott ügyekkel kapcsolatban a kérelmezővel megosztandó információk meghatározása és jóváhagyása	**f** Annak biztosítása, hogy a menekültügyi eljáráshoz tartozó engedélyeket és okmányokat kiállították	**g**	**h**	**i**
Meghallgatás	18	**a**	**b**	**c**	**d** A menekültügyi meghallgatási módszerekkel kapcsolatos bevált gyakorlatok és aktuális tendenciák	**e** A standard menekültügyi meghallgatás megtervezése, előkészítése, lebonyolítása és dokumentálása	**f** Annak biztosítása, hogy a tájékoztatás elég részletes és megbízható legyen a tényállás megállapításához a standard menekültügyi meghallgatások során	**g** Fejlett menekültügyi meghallgatási stratégiák és módszerek	**h** Fejlett meghallgatási stratégiák alkalmazása a komplex és/vagy nem standard menekültügyi meghallgatások megtervezésére, előkészítésére, lebonyolítására és dokumentálására	**i**

KOMPLEXITÁS / Kompetenciaterület		A			B			C		
		Az alábbiak átfogó, alapvető ismerete:	Képesség az alábbiakra:	Felelősségvállalás az alábbiakért:	Az alábbiak részletes ismerete:	Képesség az alábbiakra:	Felelősségvállalás az alábbiakért:	Magas szintű szaktudás az alábbiakról:	Képesség az alábbiakra:	Felelősségvállalás az alábbiakért:
A bizonyítékok értékelése és döntéshozatal	19	a	b	c	d A menekültügyi bizonyítékértékelési módszerek alkalmazásával kapcsolatos bevált gyakorlatok és aktuális tendenciák	e A kérelmek vizsgálata a nemzetközi védelem megadásának, megszüntetésének vagy az abból való kizárás megállapítása érdekében, felhasználva minden vonatkozó bizonyítékot és információt a standard menedékjogi ügyekben	f A standard menedékjogi ügyekben hozott határozatok ténybeli és jogi indokolása szóban és írásban minden érdekelt fél számára, beleértve a kérelmezőt is	g	h A bizonyítékok, a meghallgatásokról készült leiratok és a konkrét releváns származásiország-információk értékelése a nem standard vagy komplex menedékjogi és fellebbezési ügyekre vonatkozó jogi követelmények fényében	i A nem standard vagy komplex menedékjogi és fellebbezési ügyekben hozott határozatok ténybeli és jogi indokolása szóban és írásban minden érdekelt fél számára, beleértve a kérelmezőt is
	20	a	b	c	d	e A nemzetközi védelem iránti kérelem feldolgozására vonatkozó felelősség megállapítása	f Döntés és és folyamatos vizsgálat a menedékjogi ügyekben a fogva tartás és a fogva tartás alternatíváinak szükségességét, jogszerűségét és arányosságát illetően	g	h	i
A származásiország-információkkal kapcsolatos kutatás	21	a A származásiország-információkra vonatkozó alapvető előírások	b Alapvető kutatási eszközök és technikák alkalmazása a származásiország-információk összevetéséhez	c Releváns, megbízható, aktuális és objektív válaszok a nem komplex származásiország-információk iránti megkeresésekre	d A származásiország-információkra vonatkozó fejlett módszertani előírások	e Számos kutatási eszköz és technika alkalmazása a komplex származásiország-információk összegyűjtéséhez	f Annak biztosítása, hogy a származásiország-információk helytállóak, megbízhatóak, aktuálisak, objektívek legyenek és felhasználóbarát formátumban álljanak rendelkezésre	g Bizonyos származási országokban és szakmai források tekintetében meglévő és kialakuló, rendkívül komplex menekültügyi helyzetek és tényezők	h A többféle – többek között bizalmas – forrásból származó, rendkívül komplex származásiország-információk összegyűjtése, elemzése és összegzése	i Származásiország-információkkal kapcsolatos projektek irányítása, az erőforrások összehangolása a projekt összetettségének megfelelően
	22	a	b	c	d Bizonyos származási országokban és szakmai források tekintetében meglévő és kialakuló menekültügyi helyzetek és tényezők	e Az összegyűjtött származásiország-információk elemzése, összegzése és jelentése	f	g	h	i
Veszélyeztetettség	23	a Veszélyeztetettség, kategorizálás és mutatók	b A sajátos és speciális szükségletekkel rendelkező kérelmezők azonosítása	c A szükséges támogatás kezdeményezése a sajátos vagy speciális szükségletekkel rendelkező kérelmezők számára	d A veszélyeztetettség lehetséges hatása a menekültügyi eljárás egészében való részvételre	e Beavatkozások megtervezése és végrehajtása a kérelmező veszélyeztetettségének megfelelően	f Annak biztosítása, hogy a kérelmezők veszélyeztetettségéből fakadó szükségletek a határozatok és intézkedések részét képezzék	g A komplex veszélyeztetettségi problémák hatásai a menekültügyi eljárás egészében	h	i Annak biztosítása, hogy a veszélyeztetettség mint szempont beépüljön a menekültügyi eljárás egészébe
Pszichoszociális támogatás és tanácsadás	24	a A társadalmi nehézségekkel küzdő menedékkérők támogatására szolgáló eszközök és technikák	b A társadalmi nehézségekkel küzdő kérelmezők támogatására szolgáló eszközök és technikák alkalmazása	c Tanácsadás a kérelmezők társadalmi környezetbe való beilleszkedéséhez	d A kérelmezőknek nyújtandó támogatásra és tanácsadásra szolgáló módszerekkel kapcsolatos bevált gyakorlatok és aktuális tendenciák	e A kérelmező egyéni pszichoszociális szükségleteinek támogatása	f Ügyfélközpontú megközelítés alkalmazása a menedékkérők esetében	g A pszichoszociális támogatási és tanácsadási rendszerekkel kapcsolatos nemzetközi bevált gyakorlatok	h	i

KOMPLEXITÁS / Kompetenciaterület		A			B			C		
		Az alábbiak átfogó, alapvető ismerete:	Képesség az alábbiakra:	Felelősségvállalás az alábbiakért:	Az alábbiak részletes ismerete:	Képesség az alábbiakra:	Felelősségvállalás az alábbiakért:	Magas szintű szaktudás az alábbiakról:	Képesség az alábbiakra:	Felelősségvállalás az alábbiakért:
Áttelepítés	25	**a**	**b**	**c** Az áttelepítés logisztikájának és adminisztrációjának koordinálása	**d**	**e** Áttelepítési missziók megtervezése	**f** Az áttelepítési misszió folyamatának koordinálása	**g**	**h**	**i**
	26	**a**	**b**	**c**	**d**	**e** Indokolással ellátott ajánlások az áttelepítési ügyek kiválasztására vonatkozóan	**f**	**g**	**h**	**i**
A menekültügyi és befogadási eljárás minőségbiztosítása	27	**a**	**b**	**c** A saját szakmai feladatok terén felmerülő, minőséggel kapcsolatos kérdések átgondolása és kezelése	**d** A menekültügyi és befogadási eljárások minőségének értékelésére szolgáló módszerek és eszközök	**e** A menekültügyi és befogadási eljárások minőségének értékelése	**f** Önellenőrzés és mások ellenőrzése, valamint azon problémák jelentése, amelyek kihatással vannak a menekültügyi és befogadási eljárások minőségére	**g** A menekültügyi és befogadási eljárások kezelésével kapcsolatos nemzetközi bevált gyakorlatok	**h** A problémák megoldására irányuló intézkedések végrehajtása a menekültügyi és befogadási rendszerek szükséges minőségi előírásainak fenntartása és fejlesztése érdekében	**i** A menekültügyi és befogadási eljárások során a minőség szisztematikus értékelésének biztosítása
FELÜGYELETI ÉS VEZETŐI KOMPETENCIÁK	28	**FELÜGYELETI ÉS VEZETŐI KOMPETENCIÁK**								
Emberierőforrás-gazdálkodás	29	**a** Az emberi erőforrásokkal kapcsolatos feladatokra vonatkozó eljárások	**b**	**c** Beszámolás a személyzeti kérdésekről a jóváhagyott eljárásoknak megfelelően	**d** Foglalkoztatási jogszabályok, a foglalkoztatás-politikával kapcsolatos bevált gyakorlatok és aktuális tendenciák a szervezet vonatkozásában	**e** Munkaerő-felvételi, -kiválasztási, előléptetési és fegyelmi eljárások végrehajtása	**f**	**g**	**h** Stratégiai munkaerő-tervezés elvégzése	**i** Az emberierőforrás-gazdálkodással kapcsolatos politikák és eljárások összeállítása, áttekintése és frissítése
	30	**a**	**b** Az emberi erőforrásokkal kapcsolatos valamennyi folyamat aktuális és pontos nyilvántartásainak összegyűjtése és karbantartása	**c**	**d**	**e** Az emberi erőforrásokkal kapcsolatos mérőszámok elemzése, hogy információkat és iránymutatást nyújtsanak az irányítási és felügyeleti intézkedésekhez	**f**	**g**	**h**	**i**
Tanulás és szakmai fejlődés	31	**a** A munkatársak szakmai fejlődését és képzését szolgáló programok és folyamatok	**b**	**c** A saját szakmai kompetenciák ellenőrzése és a szakmai fejlődés iránti elkötelezettség	**d** Tanulási és szakmai fejlődési követelmények a személyzet feladatai és felelősségi körei tekintetében	**e** A munkatársak képzési és szakmai fejlődési szükségleteinek azonosítása	**f** Az egyéni és csoportos szakmai fejlődésre vonatkozó tervek megfogalmazása, végrehajtása és felülvizsgálata	**g**	**h** A munkatársak szakmai fejlődési terveinek és programjainak nyomon követése és értékelése a nemzetközi bevált gyakorlatokkal összefüggésben	**i** Az összes munkatárs folyamatos szakmai továbbképzése stratégiai irányításának biztosítása
	32	**a** A munkatársak tanulását és fejlődését elősegítő meghatározott technikák	**b**	**c**	**d** Bevált gyakorlatok a tanulóközpontú felnőttoktatási és értékelési módszerek és módszertan terén	**e** A munkatársak munkahelyi, online és formális képzés keretében történő képzésének és tanulásának irányítása és értékelése	**f** A képzési és tanulási programok, valamint a felmérések értékelése, megtervezése és fejlesztése	**g** A képzéssel és tanulással kapcsolatos európai minőségi előírások	**h** A tanfolyamok megtervezése, felülvizsgálata és fejlesztése a szervezeti igényeknek megfelelően	**i** A szervezeti képzési és tanulási tevékenységek minőségi előírásainak garantálása

KOMPLEXITÁS / Kompetenciaterület		A			B			C		
		Az alábbiak átfogó, alapvető ismerete:	Képesség az alábbiakra:	Felelősségvállalás az alábbiakért:	Az alábbiak részletes ismerete:	Képesség az alábbiakra:	Felelősségvállalás az alábbiakért:	Magas szintű szaktudás az alábbiakról:	Képesség az alábbiakra:	Felelősségvállalás az alábbiakért:
Vezetés és irányítás	33	**a** A csoportok ellenőrzésére és motiválására szolgáló eszközök és technikák	**b** Kis csoportok munkájának megtervezése, megszervezése és ellenőrzése	**c** Kis csoportok irányítása és motiválása a szervezeti célkitűzések és célok elérése érdekében	**d** A munkavégzéssel kapcsolatos szervezeti politikák, gyakorlatok és a vonatkozó nemzeti foglalkoztatási jogszabályok	**e** A munkatársak irányítása és motiválása a szervezeti célok elérése érdekében	**f** A pozitív munkahelyi gyakorlatok előmozdítása a munkatársak teljesítményének javítása érdekében	**g** Hatékony vezetési eszközök és technikák	**h** A munkatársak változó, komplex szervezeti környezetben történő irányítására vonatkozó stratégiai megközelítés végrehajtása	**i** A munkatársak irányításának vezetése, biztosítva a szervezeti célok és prioritások teljesítését
	34	**a**	**b**	**c**	**d** A változásmenedzs-menttel kapcsolatos elmélet és folyamatok	**e** A munkavégzéssel kapcsolatos szervezeti változások irányítása	**f**	**g** A szervezeti változás irányítására vonatkozó stratégiák	**h** A szervezeti változásra vonatkozó stratégiák és tervek kidolgozása	**i**
Stratégia és tervezés	35	**a** Szervezeti stratégiák és tervek	**b** Csoportfeladatok, felelősségi körök és teljesítménymutatók meghatározása a szervezeti stratégiák és tervek alapján	**c** Tervek végrehajtása és nyomon követése csoportok szintjén	**d** Szervezeti tervezési és értékelési folyamatok és módszerek	**e** A szokásos tevékenységekre és a szolgáltatásnyújtás rendkívüli leterheltségére vonatkozó tervek és programok kidolgozása	**f** Stratégiák, tervek és programok végrehajtása, nyomon követése és értékelése	**g** A stratégiai tervezés, nyomon követés és értékelés irányítási megközelítései	**h** Szervezeti stratégiák, tervek és programok összeállítása és felülvizsgálata, szervezeti célok és prioritások meghatározása	**i** A szolgáltatásnyújtás stratégiai irányításának biztosítása a változó szolgáltatási igények és a rendelkezésre álló képességek vonatkozásában
Minőségirányítás	36	**a** Minőségirányítási technikák	**b** A standard eljárások végrehajtása minőségének ellenőrzése	**c**	**d** A szervezet szempontjából releváns minőségirányítási eszközök és technikák	**e** Minőségirányítási eszközök, technikák és jelentések alkalmazása a szervezeten belül felmerülő problémák azonosítása és nyomon követése érdekében	**f**	**g** A minőségirányítással kapcsolatos nemzetközi bevált gyakorlatok	**h** A szervezeti minőségi előírások meghatározása és teljesítésük nyomon követése	**i** A szervezeti minőségi előírások szisztematikus kezelésének biztosítása
Pénzgazdálkodás	37	**a** A szervezet költségvetésre, beszerzésre és pénzügyi beszámolásra vonatkozó megfelelő folyamatai	**b** Az összes pénzügyi vonatkozású folyamat naprakész és pontos nyilvántartásainak karbantartása	**c**	**d** Pénzgazdálkodási és beszerzési rendszerek és eszközök	**e** A költségvetési juttatások és a beszerzések kezelése a szervezeti követelmények hatékony és eredményes teljesítése érdekében	**f** A pénzügyi politika végrehajtása és jelentés a pénzügyi kérdésekről	**g** Pénzügyi és költségvetési analitikai eszközök és módszerek	**h** A pénzügyi források elosztása, nyomon követése és ellenőrzése a szervezeti követelmények és tendenciák figyelembevételével, a szabálytalanságok kezelése	**i** A pénzügyi forrásokkal való hatékony és eredményes gazdálkodás biztosítása

Print ISBN 978-92-9485-982-2 doi:10.2847/98275 BZ-02-21-329-HU-C
PDF ISBN 978-92-9485-888-7 doi:10.2847/917302 BZ-02-21-329-HU-N