

Kompetenciaterület	4–5. szint			6. szint			7. szint		
	Ismeretek	Készségek	Felelősség és önállóság	Ismeretek	Készségek	Felelősség és önállóság	Ismeretek	Készségek	Felelősség és önállóság
A kulturális és társadalmi tényezők ismerete	6 a A kulturális sokszínűség és érzékenység aspektusainak áttekintése menekültügyi szakmai kontextusban	b Kulturális érzékenység tanúsítása a menekültügyi szakmai kontextusban folytatott interakció minden formájában	c	d A menekültügyi vonatkozású interakciókat és kérdéseket befolyásoló kulturális és társadalmi tényezők ismertetése	e A társadalmi és kulturális tényezők szempontjainak beépítése a menekültügyi interakciókba, tervekbe és intézkedésekbe	f	g A menekültügyi eljárás egészét befolyásoló, aktuális és újonnan megjelenő globális politikai, gazdasági, kulturális és társadalmi tényezők kritikai szempontú értékelése	h A menekültügyi eljárás egészét befolyásoló komplex kulturális kérdések kezelése	i
Szakmai normák	7 a A menekültügyi és befogadási szolgálat céljainak, etikai kódexének és értékeinek meghatározása	b	c A saját szakmai teljesítmény nyomon követése és értékelése a felelősségi körökkel, valamint a szervezet etikai kódexével és értékeivel összefüggésben	d A menekültügyi eljárás egészében érvényes etikai és szakmai normák kifejtése	e A menekültüggyel kapcsolatos etikai dilemmák feloldása a vonatkozó jogi keretek és a szervezeti értékek összefüggésében	f Az egyéni teljesítmény értékelése a vonatkozó szakmai és erkölcsi normák szempontjából	g Kritikai szempontú értékelés a szakmai normáknak és a gyakorlati kódexnek a szervezet egészében történő betartását illetően	h	i
Szakmai jóllét	8 a A szakmai jóllét elveinek ismertetése	b Intézkedések alkalmazása a saját szakmai jóllét védelme érdekében	c A szakmai jóllét alapos vizsgálata, a problémák megoldására irányuló stratégiák meghatározása	d A munkahelyi pszichoszociális kockázatok felismerése a menekültüggyel összefüggésben	e A csoportos munkavégzéssel kapcsolatos pszichoszociális kockázatok menekültügyi összefüggésben	f	g	h A szervezeti pszichoszociális kockázatok megelőzése, mérséklése és kezelése minden alkalmazott vonatkozásában	i
Egészség, biztonság és védelem	9 a A munkahelyi egészségügyi, biztonsági és védelmi előírások és eljárások magyarázata	b Különböző technikák szelektív alkalmazása meghatározott egészségügyi, biztonsági és védelmi eljárások végrehajtásához egy inkluzív és biztonságos környezet fenntartása érdekében	c	d A menekültügyi és befogadási eljárás valamennyi elemének vonatkozásában az egészségügyi, biztonsági és védelmi kockázatok kezelési lehetőségeinek kritikai szempontú értékelése	e Az egészségügyi, biztonsági és védelmi kockázatok kezelési lehetőségeinek szelektív alkalmazása menekültügyi és befogadási környezetben	f Inkluzív és biztonságos menekültügyi és befogadási környezet létrehozása a szakmai felelősségi területen belül	g A komplex egészségügyi, biztonsági és védelmi kérdések menekültügyi környezetben való kezelése terén alkalmazott nemzetközi gyakorlat kritikai szempontú értékelése	h Egészségügyi, biztonsági és védelmi előírások és eljárások kidolgozása és felülvizsgálata a menekültügyi környezetben meglévő és újonnan felmerülő kockázatokkal összefüggésben	i
Konfliktuskezelés és közvetítés	10 a A nem komplex menekültügyi és befogadási konfliktusokra alkalmazandó rendezési és közvetítési technikák magyarázata	b A nem komplex menekültügyi és befogadási konfliktusokra alkalmazandó megelőzési és rendezési technikák alkalmazása	c Intézkedés a menekültügyi és befogadási eljárás során és környezetben kialakuló feszültségekre és konfliktusokra utaló jelek esetén	d A menekültügyi eljárás egészében felmerülő súlyos, komplex problémákhoz kapcsolódó konfliktusrendezési és közvetítési módszerek ismertetése	e Közvetítés a menekültüggyel és befogadással kapcsolatos súlyos, komplex konfliktushelyzetekben és a konfliktus intenzitásának mérséklése	f	g A menekültüggyel kapcsolatos rendszerszintű kockázatkezelési stratégiák kritikai szempontú értékelése	h	i

Kompetenciaterület	4–5. szint			6. szint			7. szint											
	Ismeretek	Készségek	Felelősség és önállóság	Ismeretek	Készségek	Felelősség és önállóság	Ismeretek	Készségek	Felelősség és önállóság									
Információbiztonság, IT és adatbázisok	11 a	A speciális menekültügyi adatbázisok és elektronikus információforrások használatának ismertetése	b	A menedékjogi ügyekkel kapcsolatos információk megerősítése az adatbázisok és a jóváhagyott elektronikus információforrások pontos használata révén	c		d	A sokféle menekültügyi adatbázis és elektronikus információforrás hasznosságának kifejtése	e	A menekültügyi adatbázisok frissítése és karbantartása pontos információkkal	f	A pontatlan elektronikus információk kiszűrése a menekültügygel összefüggésben történő felhasználás megakadályozása érdekében	g		h	A menekültügyi eljárás során alkalmazott adatbázis-struktúrák és adatrendszerek kritikai szempontú értékelése	i	
	12 a		b	Adatbiztonsági intézkedések és politikák alkalmazása minden adatkezelési eljárás során	c		d		e	Olyan módszerek alkalmazása, amelyek garantálják az elektronikus információk biztonságát és észlelik az adatbiztonsági incidenseket	f		g		h	A megjelenő adatbiztonsági kockázatokkal összefüggésben információbiztonsági politikák és intézkedések szövegezése és felülvizsgálata	i	Az információbiztonsági jogszabályok betartásának biztosítása valamennyi adatkezelési eljárás során
Információ- és adatelemzés	13 a	Menekültüggyel és befogadással kapcsolatos információforrások és statisztikák megnevezése	b	Menekültüggyel és befogadással kapcsolatos releváns, pontos információk és adatok gyűjtése és összevetése	c		d	Menekültüggyel és befogadással kapcsolatos kvalitatív és kvantitatív információkra és adatokra alkalmazandó, széles körű kutatási módszerek értékelése	e	Megbízható módszerek szelektív alkalmazása a menekültüggyel és befogadással kapcsolatos információk és adatok elemzésére	f	A menekültüggyel és befogadással kapcsolatos információk és adatok pontosságának és relevanciájának biztosítása	g		h	A menekültüggyel és befogadással kapcsolatos komplex adatok elemzése a szervezeti folyamatok tájékoztatása céljából	i	

A MENEKÜLTÜGGYEL ÉS BEFOGADÁSSAL KAPCSOLATOS SPECIÁLIS KOMPETENCIÁK

A MENEKÜLTÜGGYEL ÉS BEFOGADÁSSAL KAPCSOLATOS SPECIÁLIS KOMPETENCIÁK

Ügyintézés, nyilvántartásba vétel és elszállásolás	14	A MENEKÜLTÜGGYEL ÉS BEFOGADÁSSAL KAPCSOLATOS SPECIÁLIS KOMPETENCIÁK																
	15 a	Az érdekelt felek szerepének és felelősségi köreinek ismertetése a menekültügyi eljárás egészét tekintve	b	A menekültügyi és befogadási eljárásokhoz kapcsolódó információk nyilvántartásainak összegyűjtése, karbantartása és frissítése	c	Gyakorlati, pénzügyi és logisztikai támogatás, valamint találkozó megszervezése a menedékkérők számára	d		e	A menedékkérők gyakorlati igényeinek a szakpolitikával összhangban történő azonosítására és teljesítésére irányuló eljárások alkalmazása	f		g		h		i	
	16 a		b	Többféle eljárás alkalmazása a nemzetközi védelmet kérelmezők nyilvántartásba vételére	c		d		e	A menedékkérő ügyével kapcsolatos egyes aspektusok értékelése, valamint azoknak és az ügykezelő kompetenciáinak összehangolása	f		g		h		i	
17 a	A menedékkérők számára biztosítandó információforrások és dokumentációk felsorolása	b	A releváns engedélyek és okmányok menedékkérők számára történő kiállításának összehangolására irányuló eljárások alkalmazása	c	A menedékkérők tájékoztatása a szakpolitika, az eljárások és az egyéni igények szerint	d	A menekültüggyel és befogadással kapcsolatos okmányok és engedélyek kiállítása, visszavonása és érvénytelenítése körülményeinek ismertetése	e	Annak eldöntése, hogy milyen információkat kell megadni a menedékkérőknek	f		g		h		i		

Kompetencterület	4–5. szint			6. szint			7. szint		
	Ismeretek	Készségek	Felelősség és önállóság	Ismeretek	Készségek	Felelősség és önállóság	Ismeretek	Készségek	Felelősség és önállóság
Meghallgatás	18 a	b	c	d A menekültügyi meghallgatási módszerekkel kapcsolatos bevált gyakorlatok és aktuális tendenciák értékelése a menedékkérők egyedi sajátosságai szempontjából	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 A komplex menedékjogi ügyekre alkalmazandó fejlett meghallgatási stratégiák és módszerek kritikai szempontú értékelése	h Fejlett meghallgatási stratégiák alkalmazása a komplex és nem standard menekültügyi meghallgatások megtervezésére, előkészítésére, lebonyolítására és dokumentálására	i
A bizonyítékok értékelése és döntéshozatal	19 a	b	c	d A menekültügyi bizonyítékértékelési módszerekkel kapcsolatos bevált gyakorlatok és aktuális tendenciák ismertetése	e Az összes releváns bizonyíték és információ értékelése szokásos esetekben a nemzetközi védelem megadására, megszüntetésére és az abból való kizárásra vonatkozó jogi követelmények alapján	f A standard menedékjogi ügyekben hozott határozatok ténybeli és jogi indokolása szóban és írásban minden érdekelt fél számára	g	h A bizonyítékok, a meghallgatásokról készült leiratok és a konkrét releváns származásiország-információk értékelése a nem standard és 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
	20 a	b	c	d	e Annak megállapítása, hogy melyik állam felelős a nemzetközi védelem iránti kérelem feldolgozásáért	f Menedékjogi ügyekben a fogva tartással és a fogva tartás alternatíváival kapcsolatos határozatok ténybeli és jogi indokolása	g	h	i
A származásiország-információkkal kapcsolatos kutatás	21 a A származásiország-információkra vonatkozó alapvető előírások ismertetése	b Alapvető kutatási eszközök és technikák alkalmazása a származásiország-információk összevetéséhez	c Annak biztosítása, hogy a nem komplex származásiország-információk helytállóak, megbízhatóak, aktuálisak és objektívek legyenek	d A származásiország-információkra vonatkozó fejlett módszertani előírások értékelése	e Számos kutatási eszköz és technika alkalmazása a komplex származásiország-információk összegyűjtéséhez	f Annak biztosítása, hogy a komplex származásiország-információk helytállóak, megbízhatóak, aktuálisak és objektívek legyenek	g Bizonyos származási országokban fennálló és kialakuló, rendkívül komplex helyzetek és tényezők kritikai szempontú értékelése	h A többféle – többek között bizalmas – forrásból származó, rendkívül komplex származásiország-információk összegyűjtése, elemzése és összegzése	i Származásiország-információkkal kapcsolatos projektek irányítása, az erőforrások és a projekt összetettségének összehangolása
	22 a	b	c	d Bizonyos származási országokban és szakmai források tekintetében meglévő és kialakuló, rendkívül komplex menekültügyi helyzetek és tényezők ismertetése	e Az összegyűjtött származásiország-információk elemzése, összegzése és jelentése	f	g	h	i
Veszélyeztetettség	23 a A veszélyeztetettséggel kapcsolatos problémák azonosítására szolgáló mutatók és módszerek, valamint a kapcsolódó, a menedékkérőkre vonatkozó általános eljárások összefoglalása	b Technikák és eljárások alkalmazása a sajátos vagy speciális szükségletekkel rendelkező menedékkérők azonosítására	c Eljárások kezdeményezése a sajátos vagy speciális szükségletekkel rendelkező menedékkérők támogatása céljából	d Annak ismertetése, hogy a menedékkérő veszélyeztetettséggel kapcsolatos problémái milyen hatással lehetnek a menekültügyi eljárás egészében való részvételre	e A menedékkérők veszélyeztetettségéből fakadó szükségletekre kiterjedő beavatkozások megtervezése és végrehajtása	f Annak biztosítása, hogy a kérelmezők veszélyeztetettségéből fakadó szükségletek a határozatok és intézkedések részét képezzék a szakpolitikának és az eljárásoknak megfelelően	g A komplex veszélyeztetettségi problémák rendszerszintű hatásainak kritikai szempontú értékelése és ajánlások megfogalmazása valamennyi érdekelt fél számára a menekültügyi eljárás egészében	h	i

Kompetenciaterület	SZINT			4–5. szint			6. szint			7. szint		
	Ismeretek	Készségek	Felelősség és önállóság	Ismeretek	Készségek	Felelősség és önállóság	Ismeretek	Készségek	Felelősség és önállóság			
Pszichoszociális támogatás és tanácsadás	24	a Számos, a menedékkérők társadalmi nehézségeit kiváltó okok felismerésére és csökkentésére szolgáló eszköz és technika kifejítése	b Számos, a menedékkérők társadalmi nehézségeit kiváltó okok megszüntetésére szolgáló eszköz és technika szelektív alkalmazása	c A menedékkérőket a társadalmi környezetbe való beilleszkedésben segítő eligazítás	d A menedékkérőknek nyújtandó támogatásra és tanácsadásra szolgáló módszerekkel kapcsolatos bevált gyakorlatok és aktuális tendenciák értékelése	e A menedékkérők pszichoszociális helyzetéből fakadó szükségletekre kiterjedő beavatkozások megtervezése és végrehajtása	f Ügyfélközpontú megközelítés alkalmazása minden menedékkérő esetében sajátos igényeiknek és a menekültügyi eljárás szakaszának megfelelően	g A pszichoszociális támogatási és tanácsadási rendszerek terén bevált, a menekültügyi eljárás egésze szempontjából releváns nemzetközi gyakorlatok kritikai szempontú értékelése	h	i		
	Áttelepítés	25	a	b Az áttelepítési eljárás logisztikájának és adminisztratív követelményeinek megtervezése	c	d Az áttelepítési eljárás sajátosságainak és követelményeinek ismertetése	e	f Az áttelepítési eljárás koordinálása, bármilyen felmerülő probléma kezelése	g	h	i	
26		a	b	c	d	e Meghatározott áttelepítési ügyek kiválasztására vonatkozó ajánlások megindokolása	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 ismertetése	e Módszerek és eszközök alkalmazása a menekültügyi és befogadási eljárások minőségének értékelésére	f A menekültügyi és befogadási eljárások minőségének ellenőrzése, a problémák bejelentésére szolgáló eljárások alkalmazása	g A menekültügyi és befogadási eljárások kezelésével kapcsolatos nemzetközi gyakorlatok kritikai szempontú értékelése	h Problémák megoldása a szolgáltatásnyújtás szükséges minőségi előírásainak fenntartása és fejlesztése érdekében, figyelembe véve a menekültügyi és befogadási rendszerek változó mértékű leterheltségét	i A menedékjogi ügyek és a kapcsolódó eljárások során a minőségi előírások következetes megvalósításának biztosítása		
	28	FELÜGYELETI ÉS VEZETŐI KOMPETENCIÁK										

Emberierőforrás-gazdálkodás	29	a Az emberi erőforrásokkal kapcsolatos különféle folyamatok áttekintése	b Beszámolás a személyzeti kérdésekről a szervezeti politikával és eljárásokkal összefüggésben	c	d A foglalkoztatás-politikákkal kapcsolatos bevált gyakorlatok és aktuális tendenciák értékelése a foglalkoztatási jogszabályokkal és a szervezeti gyakorlatokkal összefüggésben	e Munkaerő-felvételi, -kiválasztási, előléptetési és fegyelmi eljárások végrehajtása	f	g	h Stratégiai munkaerő-tervezés változó, komplex szervezeti környezetben	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 a szervezeti vonatkozások és a javasolt intézkedések szempontjából	f	g	h	i

Kompetenciaterület	4–5. szint			6. szint			7. szint											
	Ismeretek	Készségek	Felelősség és önállóság	Ismeretek	Készségek	Felelősség és önállóság	Ismeretek	Készségek	Felelősség és önállóság									
Tanulás és szakmai fejlődés	31 a	A munkatársak szakmai fejlődésére és képzésére vonatkozó szervezeti folyamatok áttekintése	b		c	A saját szakmai kompetencia ellenőrzése és a szakmai fejlődés tervezése	d	A munkatársak számos feladatához kapcsolódó foglalkozási kompetenciákhoz szükséges képzési előírások ismertetése	e	A munkatársak képzési és szakmai fejlődési szükségleteinek azonosítása	f	A szakmai kompetencia ellenőrzése egyéni és csoportszinten, valamint a szakmai fejlődés tervezése	g	A munkatársak szakmai fejlődési terveinek és programjainak értékelése a bevált gyakorlatokkal összefüggésben	h	Szervezeti képzési stratégiák és programok kidolgozása és végrehajtása	i	
	32 a	Számos, a munkatársak tanulását elősegítő technika és módszer meghatározása	b		c		d	Tanulóközpontú felnőttoktatási és értékelési technikák és módszerek ismertetése	e	Többféle szakképzési és tanulási módszer alkalmazása a tanulás értékelése, elősegítése és motiválása céljából	f	A képzés és a felmérés értékelése, megtervezése és fejlesztése az európai minőségbiztosítási elveknek megfelelően	g	A szervezeti képzés és tanulás kritikai szempontú értékelése az európai minőségi előírásokkal összefüggésben	h	A képzés megtervezése, felülvizsgálata és fejlesztése a szervezeti képzési igényeknek megfelelően	i	A szervezeti képzési és tanulási tevékenységek minőségi előírásainak garantálása
Vezetés és irányítás	33 a	A csoportok motiválására és a csapatmunka felügyeletére szolgáló technikák ismertetése	b	Többféle technika alkalmazása a kis csoportokban való munkavégzés megtervezésére, megszervezésére és felügyeletére	c	Kis csoportok motiválása a szervezeti célkitűzések és célok elérése érdekében	d	A munkavégzéssel kapcsolatos szervezeti politikák, gyakorlatok és a vonatkozó nemzeti foglalkoztatási jogszabályok megnevezése	e	Számos, a munkatársak irányítására és motiválására szolgáló irányítási eszköz és technika alkalmazása	f	A pozitív munkahelyi gyakorlatok előmozdítása a munkatársak teljesítményének javítása érdekében	g	A vezetési eszközök és technikák kritikai szempontú értékelése a menedzseri és befogadási szolgálatokkal összefüggésben	h	A munkatársak változó, komplex szervezeti környezetben történő irányítását szolgáló stratégiák kidolgozása, áttekintése és végrehajtása	i	A személyzet irányítását, valamint a szervezeti célok és prioritások megvalósulását lehetővé tevő vezetési stílus alkalmazása
	34 a		b		c		d	A szervezeti változásokat elősegítő alapelvek bemutatása	e	A szervezeti változás kezelését szolgáló eszközök és eljárások alkalmazása a munkahelyi gyakorlatokban	f		g		h	A szervezeti változás megvalósulását és a változás útjában álló akadályok leküzdését szolgáló stratégiák és tervek kidolgozása	i	A szervezeti változás kezdeményezése és a változás elfogadásának előmozdítása
Stratégia és tervezés	35 a	Szervezeti stratégiák és tervek körvonalazása	b	Csoportfeladatok, felelősségi körök és teljesítménymutatók levezetése a szervezeti stratégiákból és tervekben	c	Csapatmunka-tervek végrehajtása és nyomon követése a szervezeti célok és célkitűzések szem előtt tartásával	d	A szervezeti tervezési folyamatok és módszerek ismertetése	e	Tervek és programok kidolgozását szolgáló tervezési eszközök alkalmazása a szolgáltatásnyújtással kapcsolatos változó igények figyelembevételével	f	Stratégiák, tervek és programok végrehajtása a szervezeti célok és célkitűzések elérésének nyomon követése érdekében	g	A stratégiai tervezés és a szervezeti ellenőrzés kapcsán alkalmazott megközelítések kritikai szempontú értékelése	h	Stratégiák, tervek és programok összeállítása és felülvizsgálata, teljesítménycélok, célkitűzések és prioritások meghatározása	i	A szolgáltatásnyújtás stratégiai irányításának biztosítása a változó szolgáltatási igények és a rendelkezésre álló képességek vonatkozásában
Minőségirányítás	36 a	Többféle szervezeti minőségirányítási technika bemutatása	b	Alapvető minőségirányítási eszközök alkalmazása a standard szervezeti folyamatok során felmerülő problémák azonosítása és jelentése érdekében	c		d	A szervezeti folyamatokkal kapcsolatos minőségirányítási eszközök és technikák széles körének értékelése	e	Minőségirányítási eszközök, technikák és jelentések alkalmazása a szervezeten belül felmerülő problémák azonosítása érdekében	f		g	A szervezeti folyamatok minőségirányításával kapcsolatos nemzetközi gyakorlat kritikai szempontú értékelése	h	A szervezeti minőségi előírások meghatározását és teljesítésük nyomon követését célzó intézkedések és technikák alkalmazása	i	A szervezeti minőségi előírások szisztematikus kezelésének biztosítása
Pénzgazdálkodás	37 a	A szervezet költségvetésre, beszerzésre és pénzügyi beszámolásra vonatkozó folyamatainak bemutatása	b	A pénzügyi vonatkozású folyamatok naprakész és pontos nyilvántartásainak karbantartására szolgáló gyakorlat és eljárások alkalmazása	c		d	Szervezeti pénzgazdálkodási és beszerzési rendszerek és eszközök bemutatása	e	A költségvetési juttatások hatékony és eredményes kezelésére szolgáló pénzgazdálkodási eszközök alkalmazása	f	A pénzügyi politika végrehajtása és jelentés a pénzügyi kérdésekről	g	A pénzügyi és költségvetési analitikai eszközök és módszerek értékelése	h	A pénzügyi források elosztására, nyomon követésére és ellenőrzésére szolgáló módszerek alkalmazása és a szabálytalanságok kezelése	i	A hatékony és eredményes pénzgazdálkodás biztosítása a szervezeti célok elérése terén