EURÓPSKY SEKTOROVÝ KVALIFIKAČNÝ RÁMEC PRE AZYLOVÝCH A PRIJÍMAJÚCICH ÚRADNÍKOV
PRACOVNÉ NORMY PRE AZYLOVÝCH A PRIJÍMAJÚCICH ÚRADNÍKOV

ZLOŽITOSŤ / Oblasť kompetencií		A			B			C		
		Rozsiahle, základné vedomosti v týchto oblastiach:	Schopnosť:	Preberá zodpovednosť za:	Podrobné vedomosti v týchto oblastiach:	Schopnosť:	Preberá zodpovednosť za:	Vysoko špecializované vedomosti v týchto oblastiach:	Schopnosť:	Preberá zodpovednosť za:
VŠEOBECNÉ KOMPETENCIE V OBLASTI AZYLU A PRIJÍMANIA		VŠEOBECNÉ KOMPETENCIE V OBLASTI AZYLU A PRIJÍMANIA								
Právne predpisy, politika a postupy	1	a Príslušné právne predpisy, politika a postupy súvisiace s azylom v súlade s vnútroštátnymi právnymi rámcami, právnymi rámcami EÚ a medzinárodnými právnymi rámcami	b Uplatňovať právne predpisy, politiku a postupy súvisiace s azylom v rámci individuálnej úlohy	c Dodržiavanie základných právnych rámcov v rozsahu pôsobnosti individuálnej úlohy	d Vnútroštátne právne predpisy a právne predpisy EÚ, politika, postupy, jurisprudencia a judikatúra v súvislosti s azylom v kontexte vnútroštátnych právnych rámcov, právnych rámcov EÚ a medzinárodných právnych rámcov	e Poskytovať všetkým zainteresovaným stranám verbálne a/alebo písomné právne a procedurálne odporúčania týkajúce sa štandardných azylových otázok	f	g Pojmy relevantné pre právne predpisy súvisiace s azylom a procedurálne požiadavky týkajúce sa zložitých a špecifických otázok medzinárodnej ochrany (t. j. vylúčenie, zánik, odňatie)	h Poskytovať všetkým zainteresovaným stranám verbálne a písomné právne a procedurálne odporúčania týkajúce sa neštandardných a/alebo zložitých otázok súvisiacich s azylom	i
	2	a	b	c	d	e	f	g	h Uskutočňovať právny výskum a/alebo vyhodnocovať právne predpisy, politiku a postupy súvisiace s azylom s cieľom vypracovať odôvodnené, odporúčané zlepšenia v kontexte vnútroštátnych stratégií a stratégií EÚ	i Vypracúvanie usmernení, politík a postupov na zlepšenie vykonávania rámcov súvisiacich s azylom
Všeobecná komunikácia	3	a Základné zásady a techniky efektívnej komunikácie	b Využívať efektívne komunikačné zručnosti vrátane techník kladenia otázok, a to s konkrétnym spektrom zainteresovaných strán	c Vytvorenie komunikácie založenej na dobrých vzťahoch a rešpekte a zabezpečiť vzájomné porozumenie	d Široká škála zásad a techník efektívnej komunikácie	e Efektívne komunikovať v širokej škále profesijných kontextov	f	g Moderné komunikačné nástroje, techniky a stratégie	h	i Zabezpečenie efektívnej komunikácie v rámci organizácie a s externými subjektmi vrátane médií
	4	a Základné postupy na označenie rodných alebo iných jazykov žiadateľa	b Prispôsobiť základné komunikačné zručnosti s cieľom umožniť efektívnu komunikáciu prostredníctvom tlmočníka	c Komunikáciu prostredníctvom tlmočníka alebo poskytnutie preložených informácií	d Zásady komunikácie prostredníctvom tlmočníka	e Prispôsobiť komunikačné zručnosti tak, aby bola umožnená komunikácia komplexných informácií prostredníctvom tlmočníka	f Monitorovanie správania tlmočníka, pokiaľ ide o ukazovatele konzistentnosti, presnosti a súladu s kódexom postupov, prijatie potrebných opatrení	g	h	i
Spolupráca a výmena informácií	5	a Usmernenia a postupy na ochranu údajov pre všetky organizačné a osobné komunikačné kanály	b Zdieľať schválené informácie s internými a externými zainteresovanými stranami	c Ochranu osobných údajov v súlade s platnými predpismi	d Metódy výmeny informácií a spolupráce s vnútroštátnymi a medzinárodnými zainteresovanými stranami	e Nadväzovať styky a spolupracovať s vnútroštátnymi a medzinárodnými zainteresovanými stranami v otázkach súvisiacich s azylom	f Výmenu informácií a spoluprácu s vnútroštátnymi a medzinárodnými zainteresovanými stranami v súlade s postupmi a požiadavkami na ochranu údajov	g	h Preskúmať a/alebo vypracovať organizačné usmernenia a postupy na spoluprácu a výmenu informácií	i Aktívne prispievanie a vymieňanie si osvedčených postupov v rámci vnútroštátnych a medzinárodných sietí súvisiacich s azylom

ZLOŽITOSŤ / Oblasť kompetencií		A			B			C		
		Rozsiahle, základné vedomosti v týchto oblastiach:	Schopnosť:	Preberá zodpovednosť za:	Podrobné vedomosti v týchto oblastiach:	Schopnosť:	Preberá zodpovednosť za:	Vysoko špecializované vedomosti v týchto oblastiach:	Schopnosť:	Preberá zodpovednosť za:
Povedomie o kultúrnych a sociálnych faktoroch	**6**	**a** Kultúrna rozmanitosť a citlivosť	**b** Komunikovať so zreteľom na kultúru v rôznych profesijných kontextoch	**c** Rešpektovanie kultúrnej rozmanitosti v rôznych profesijných kontextoch	**d** Kultúrne a sociálne faktory, ktoré môžu ovplyvniť interakcie a záležitosti súvisiace s azylom	**e** Zvážiť sociálne a kultúrne aspekty v interakciách a záležitostiach súvisiacich s azylom	**f** Konanie so zreteľom na kultúru vo všetkých profesijných kontextoch	**g** Zložitosť kultúrnej rozmanitosti v záležitostiach súvisiacich s azylom	**h** Poskytovať poradenstvo o vplyve kultúrnej rozmanitosti na celý azylový proces	**i**
Profesijné normy	**7**	**a** Ciele, etické kódexy a hodnoty azylovej a prijímacej služby	**b** Vykonávať úlohy v súlade s cieľmi, etickými kódexmi a hodnotami organizácie	**c** Konanie v súlade s etickými kódexmi a hodnotami organizácie	**d** Etické a profesijné normy v kontexte azylu	**e** Riešiť etické dilemy v súlade s organizačnou etikou a profesijnými normami	**f** Ponúkanie profesionálnych, etických a úctivých služieb	**g**	**h**	**i** Zabezpečenie dodržiavania profesijných noriem a kódexov postupov
Profesijná pohoda	**8**	**a** Zásady profesijnej pohody	**b** Uplatňovať opatrenia na ochranu vlastnej profesijnej pohody	**c** Konanie v záujme vlastnej profesijnej pohody	**d** Rozpoznanie potenciálnych psychosociálnych rizík pri práci	**e**	**f** Riadenie psychosociálnych rizík pri práci v tíme	**g**	**h**	**i** Systematickú identifikáciu, prevenciu a riadenie organizačných psychosociálnych rizík u všetkých zamestnancov
Zdravie, bezpečnosť a ochrana	**9**	**a** Normy a postupy v oblasti zdravia, bezpečnosti a ochrany	**b**	**c** Konanie v záujme zdravia, bezpečnosti a ochrany v súlade s postupmi na zachovanie inkluzívneho a bezpečného prostredia	**d** Zdravotné, bezpečnostné a ochranné riziká súvisiace s celým azylovým procesom	**e** Koordinovať a monitorovať normy a postupy v oblasti zdravia, bezpečnosti a ochrany v azylových a prijímacích prostrediach	**f** Vytvorenie inkluzívneho a bezpečného prostredia pre všetky oblasti profesijnej zodpovednosti	**g** Medzinárodné osvedčené postupy v otázkach zdravia, bezpečnosti a ochrany súvisiace s celým azylovým procesom v náročných situáciách vrátane operačného prostredia	**h** Vypracovať, preskúmať a zlepšiť normy a postupy v oblasti zdravia, bezpečnosti a ochrany v kontexte vznikajúcich rizík	**i** Zabezpečenie a poskytovanie poradenstva v inkluzívnom a bezpečnom prostredí pre všetky osoby zapojené do celého azylového procesu
Riadenie konfliktov a mediácia	**10**	**a** Základné techniky riešenia konfliktov a mediácie	**b** Predchádzanie jednoduchým konfliktom a ich riešenie	**c** Rozpoznanie potenciálnych vznikajúcich konfliktov a za konanie alebo postúpenie v rámci tejto úlohy	**d** Pokročilé metódy riešenia konfliktov a mediácie	**e** Urovnávať, zmierňovať a riešiť naliehavé zložité konfliktné situácie	**f**	**g** Stratégie systémového riadenia konfliktov týkajúce sa všetkých kontextov azylu	**h**	**i**
Bezpečnosť informácií, IT a databáz	**11**	**a** Osobitné databázy súvisiace s azylom a elektronické zdroje informácií	**b** Prístup k informáciám v databázach súvisiacich s azylom a ich využívanie na účely overovania informácií	**c** Presné spracovanie informácií pri používaní databáz a elektronických informácií	**d** Široká škála príslušných databáz týkajúcich sa azylu a elektronické zdroje informácií	**e** Udržiavať a aktualizovať databázy súvisiace s azylom s používaním presných informácií	**f** Vykonávanie opatrení na riešenie nepresných elektronických informácií	**g**	**h** Monitorovať a rozvíjať databázové štruktúry a dátové systémy súvisiace s azylom	**i**
	12	**a**	**b**	**c** Dôsledne uplatňovanie všetkých opatrení a politík v oblasti bezpečnosti údajov	**d**	**e**	**f** Zabezpečenie bezpečnosti elektronických informácií a nahlásenie porušenia bezpečnosti informácií	**g**	**h** Navrhovať a preskúmať politiky a opatrenia v oblasti bezpečnosti informácií v kontexte vznikajúcich rizík v oblasti bezpečnosti údajov	**i** Zabezpečenie presnosti údajov uchovávaných v databázach a súladu s právnymi predpismi o ochrane údajov
Informácie a analýza údajov	**13**	**a** Metódy zhromažďovania a porovnávania informácií a údajov týkajúcich sa azylu a prijímania	**b** Zhromažďovať a porovnávať informácie a údaje súvisiace s azylom a prijímaním	**c** Presnosť informácií a zber údajov	**d** Výskumné metódy uplatniteľné na kvalitatívne a kvantitatívne údaje súvisiace s azylom a prijímaním	**e** Analyzovať a aktualizovať informácie a údaje súvisiace s azylom a prijímaním	**f** Riadne zhromažďovanie a analyzovanie platných informácií a údajov	**g**	**h** Analyzovať zložité údaje súvisiace s azylom a prijímaním s cieľom poskytnúť informácie pre organizačné procesy	**i**

ZLOŽITOSŤ / Oblasť kompetencií		A			B			C		
		Rozsiahle, základné vedomosti v týchto oblastiach:	Schopnosť:	Preberá zodpovednosť za:	Podrobné vedomosti v týchto oblastiach:	Schopnosť:	Preberá zodpovednosť za:	Vysoko špecializované vedomosti v týchto oblastiach:	Schopnosť:	Preberá zodpovednosť za:
ŠPECIFICKÉ KOMPETENCIE V OBLASTI AZYLU A PRIJÍMANIA	14	**ŠPECIFICKÉ KOMPETENCIE V OBLASTI AZYLU A PRIJÍMANIA**								
Správa prípadov, registrácia a ubytovanie	15	**a** Úloha a povinnosti príslušných zainteresovaných strán voči žiadateľom	**b** Zhromažďovať relevantné informácie, dokumentáciu a viesť systematické záznamy o všetkých procesoch	**c** Koordináciu stretnutí a organizáciu praktickej, finančnej a logistickej podpory pre žiadateľa	**d**	**e** Identifikovať praktické potreby žiadateľov a zaviesť postupy na ich riešenie	**f** Zabezpečenie toho, aby sa riešili praktické potreby žiadateľov a aby sa navrhovaná podpora schválila v súlade s politikou a postupmi	**g**	**h**	**i**
	16	**a**	**b** Dokončiť registračné postupy na udelenie medzinárodnej ochrany	**c**	**d**	**e** Prideliť prípad rozhodovačovi s prihliadnutím na procesné a individuálne aspekty prípadu	**f**	**g**	**h**	**i**
	17	**a** Informácie a dokumentácia, ktoré sa majú poskytnúť žiadateľom	**b** Koordinovať vydávanie príslušných povolení a dokumentov	**c** Poskytovanie potrebných a včasných informácií žiadateľom	**d**	**e** Určiť a schváliť informácie, ktoré sa majú poskytnúť žiadateľovi v súvislosti s konkrétnymi prípadmi	**f** Zabezpečenie toho, aby boli vydané povolenia a dokumenty relevantné pre konanie o azyle	**g**	**h**	**i**
Vedenie pohovorov	18	**a**	**b**	**c**	**d** Osvedčené postupy a súčasné trendy v oblasti metód vedenia pohovorov súvisiacich s azylom	**e** Naplánovať, pripraviť, viesť a zdokumentovať štandardný pohovor súvisiaci s azylom	**f** Zabezpečenie toho, aby boli informácie dostatočne podrobné a spoľahlivé na zistenie relevantných skutočností v rámci štandardných pohovorov súvisiacich s azylom	**g** Pokročilé stratégie a metódy vedenia pohovorov súvisiacich s azylom	**h** Použiť pokročilé stratégie vedenia pohovorov na plánovanie, prípravu, vedenie a zdokumentovanie zložitých a/alebo neštandardných pohovorov súvisiacich s azylom	**i**
Posudzovanie dôkazov a rozhodovanie	19	**a**	**b**	**c**	**d** Osvedčené postupy a súčasné trendy o uplatňovaní metód posudzovania dôkazov súvisiacich s azylom	**e** Posúdiť žiadosti s použitím všetkých relevantných dôkazov a informácií v štandardných azylových prípadoch s cieľom určiť, či sa udelí medzinárodná ochrana, prípadne či budú žiadosti vylúčené alebo ukončené	**f** Ústne a písomné zdôvodnenie rozhodnutí o štandardných azylových prípadoch zo skutkového a právneho hľadiska adresované všetkým zainteresovaným stranám vrátane žiadateľa	**g**	**h** Posúdiť dôkazy, prepisy pohovorov a konkrétne relevantné informácie o krajine pôvodu vzhľadom na právne požiadavky pre neštandardné alebo zložité azylové prípady a prípady odvolania	**i** Ústne a písomné zdôvodnenie rozhodnutia o neštandardných alebo zložitých prípadoch azylu a odvolania, a to zo skutkového a právneho hľadiska adresované všetkým zainteresovaným stranám vrátane žiadateľa
	20	**a**	**b**	**c**	**d**	**e** Určiť zodpovednosť za spracovanie žiadosti o medzinárodnú ochranu	**f** Rozhodovanie a priebežné posudzovanie nevyhnutnosti, zákonnosti a proporcionality zaistenia a alternatív k zaisteniu v azylových prípadoch	**g**	**h**	**i**

ZLOŽITOSŤ / Oblasť kompetencií		A			B			C		
		Rozsiahle, základné vedomosti v týchto oblastiach:	Schopnosť:	Preberá zodpovednosť za:	Podrobné vedomosti v týchto oblastiach:	Schopnosť:	Preberá zodpovednosť za:	Vysoko špecializované vedomosti v týchto oblastiach:	Schopnosť:	Preberá zodpovednosť za:
Informačný prieskum o krajine pôvodu	21	a Základné normy týkajúce sa informácií o krajine pôvodu	b Uplatňovať základné výskumné nástroje a techniky na porovnávanie informácií o krajine pôvodu	c Poskytovanie relevantných, spoľahlivých, aktuálnych a objektívnych odpovedí na jednoduché otázky o informáciách o krajine pôvodu	d Pokročilé metodické normy týkajúce sa informácií o krajine pôvodu	e Uplatňovať širokú škálu výskumných nástrojov a techník na zhromažďovanie informácií o krajine pôvodu	f Zabezpečiť relevantnosť, spoľahlivosť, aktuálnosť a objektívnosť informácií o krajine pôvodu v používateľsky ústretovom formáte	g Existujúce a vznikajúce zložité situácie a faktory v konkrétnych krajinách pôvodu na základe vysoko špecializovaných zdrojov	h Zhromažďovať, analyzovať a syntetizovať veľmi zložité informácie o krajine pôvodu z viacerých (vrátane citlivých) zdrojov na účely súvisiace s azylom	i Vedenie projektov týkajúcich sa informácií o krajine pôvodu a stanovenie zložitosti a zosúlaďovanie zdrojov
	22	a	b	c	d Existujúce a vznikajúce situácie a faktory v konkrétnych krajinách pôvodu na základe špecializovaných zdrojov	e Analyzovať a syntetizovať zhromaždené informácie o krajine pôvodu a podať o nich správu	f	g	h	i
Zraniteľnosť	23	a Zraniteľnosť, kategorizácia a ukazovatele	b Identifikovať žiadateľov so špecifickými a osobitnými potrebami	c Iniciáciu potrebnej podpory pre žiadateľov so špecifickými a osobitnými potrebami	d Potenciálny vplyv zraniteľnosti na zapojenie do celého azylového procesu	e Plánovať a vykonávať intervencie v súlade so zraniteľnosťou žiadateľov	f Zabezpečenie toho, aby sa potreby vyplývajúce zo zraniteľnosti žiadateľov začlenili do rozhodnutí a opatrení	g Dôsledky zložitých otázok v súvislosti so zraniteľnosťou v celom azylovom procese	h	i Zabezpečenie toho, aby sa zohľadnenie zraniteľnosti začlenilo do celého azylového procesu
Psychosociálna podpora a poradenstvo	24	a Nástroje a techniky na podporu žiadateľov o azyl v sociálnej núdzi	b Používať nástroje a techniky na podporu žiadateľov v sociálnej núdzi	c Usmerňovanie adaptácie žiadateľov na ich sociálne prostredie	d Osvedčené postupy a súčasné trendy v metódach na podporu a usmerňovanie žiadateľov	e Podpora individuálnych psychosociálnych potrieb žiadateľa	f Prijatie prístupu zameraného na klienta v prípade žiadateľov o azyl	g Medzinárodné osvedčené postupy v oblasti psychosociálnych podporných a poradenských systémov	h	i
Presídľovanie	25	a	b	c Koordináciu logistiky a správy presídľovania	d	e Plánovať presídľovacie misie	f Koordináciu procesu presídľovacích misií	g	h	i
	26	a	b	c	d	e Predkladať odôvodnené odporúčania v súvislosti s výberom prípadov presídlenia	f	g	h	i
Zabezpečenie kvality azylových a prijímacích procesov	27	a	b	c Identifikovanie a riešenie problémov kvality v rámci vlastných pracovných úloh	d Metódy a nástroje na hodnotenie kvality azylových a prijímacích procesov	e Hodnotiť kvalitu azylových a prijímacích procesov	f Monitorovanie seba a iných, ako aj podávanie správ o problémoch, ktoré ovplyvňujú kvalitu v rámci azylových a prijímacích procesov	g Osvedčené medzinárodné postupy pri riadení azylových a prijímacích procesov	h Vykonávať opatrenia na riešenie otázok na zachovanie a zlepšenie požadovaných noriem kvality azylových a prijímacích systémov	i Zabezpečenie systematického hodnotenia kvality azylových a prijímacích procesov

ZLOŽITOSŤ / Oblasť kompetencií		A			B			C		
		Rozsiahle, základné vedomosti v týchto oblastiach:	Schopnosť:	Preberá zodpovednosť za:	Podrobné vedomosti v týchto oblastiach:	Schopnosť:	Preberá zodpovednosť za:	Vysoko špecializované vedomosti v týchto oblastiach:	Schopnosť:	Preberá zodpovednosť za:
KOMPETENCIE V OBLASTI DOHĽADU A RIADENIA	**28**	**KOMPETENCIE V OBLASTI DOHĽADU A RIADENIA**								
Riadenie ľudských zdrojov	**29**	**a** Relevantné procesy pre funkcie ľudských zdrojov	**b**	**c** Podávanie správ o personálnych otázkach v súlade so schválenými postupmi	**d** Pracovné právo, osvedčené postupy a súčasné trendy v politike zamestnanosti a ich uplatnenie v rámci organizácie	**e** Vykonávať nábor, výber, povýšenie a disciplinárne procesy	**f**	**g**	**h** Realizovať strategické plánovanie pracovnej sily	**i** Navrhovanie, preskúmanie a aktualizovanie politík a postupov týkajúcich sa riadenia ľudských zdrojov
	30	**a**	**b** Zhromažďovať a udržiavať aktuálne a presné záznamy o všetkých procesoch súvisiacich s ľudskými zdrojmi	**c**	**d**	**e** Analyzovať ukazovatele ľudských zdrojov s cieľom informovať a usmerňovať opatrenia v oblasti riadenia a dohľadu	**f**	**g**	**h**	**i**
Vzdelávanie a profesijný rozvoj	**31**	**a** Programy a postupy profesijného rozvoja a odbornej prípravy zamestnancov	**b**	**c** Monitorovanie vlastných odborných spôsobilostí a zapájanie sa do profesijného rozvoja	**d** Požiadavky na vzdelávanie a profesijný rozvoj potrebné na vykonávanie úloh a povinností zamestnancov	**e** Identifikovať potreby zamestnancov v oblasti odbornej prípravy a ich profesijného rozvoja	**f** Vypracovanie, vykonávanie a preskúmanie plánov individuálneho a tímového profesijného rozvoja	**g**	**h** Monitorovať a hodnotiť plány a programy profesijného rozvoja zamestnancov v kontexte osvedčených medzinárodných postupov	**i** Zabezpečenie strategického riadenia kontinuálneho profesijného rozvoja všetkých zamestnancov
	32	**a** Osobitné techniky na uľahčenie vzdelávania a rozvoja zamestnancov	**b**	**c**	**d** Osvedčený postup v oblasti vzdelávania dospelých zameraný na vzdelávajúcu sa osobu a metódy a metodika hodnotenia	**e** Viesť a hodnotiť odbornú prípravu a vzdelávanie zamestnancov na pracovisku, online a v prostredí formálnej odbornej prípravy	**f** Posúdenie, navrhovanie a zlepšovanie programov a hodnotenia odbornej prípravy a vzdelávania	**g** Európske normy kvality v oblasti odbornej prípravy a vzdelávania	**h** Koordinovať navrhovanie, preskúmanie a aktualizáciu poskytovania kurzov odbornej prípravy s cieľom splniť potreby organizácie	**i** Zabezpečenie noriem kvality odbornej prípravy a vzdelávacích činností organizácie
Vedenie a riadenie	**33**	**a** Nástroje a techniky na dohľad nad tímami a ich motivovanie	**b** Plánovať, organizovať a dohliadať na prácu malých tímov	**c** Vedenie a motivovanie malých tímov k dosiahnutiu úloh a cieľov organizácie	**d** Pracovné politiky a postupy organizácie a príslušné vnútroštátne pracovné právo	**e** Riadiť a motivovať zamestnancov, aby dosiahli ciele organizácie	**f** Podporovanie pozitívnych pracovných postupov na zvýšenie výkonnosti zamestnancov	**g** Účinné nástroje a techniky vedenia	**h** Zaviesť strategický prístup riadenia zamestnancov v súvislosti so zložitými meniacimi sa organizačnými kontextami	**i** Vedenie riadenia zamestnancov a zabezpečovanie plnenia cieľov a priorít organizácie
	34	**a**	**b**	**c**	**d** Zmeniť teóriu a procesy riadenia	**e** Riadiť zmeny v pracovných postupoch organizácie	**f**	**g** Stratégie na vedenie organizačných zmien	**h** Vypracovať stratégie a plány organizačných zmien	**i**
Stratégia a plánovanie	**35**	**a** Stratégie a plány organizácie	**b** Stanoviť tímové úlohy, zodpovednosti a ukazovatele výkonnosti zo stratégií a plánov organizácie	**c** Vykonávanie a monitorovanie plánov na úrovni tímu	**d** Procesy a metódy organizácie týkajúce sa plánovania a hodnotenia	**e** Vypracovať plány a programy pravidelných činností a situácií mimoriadneho tlaku na poskytovanie služieb	**f** Vykonávanie, monitorovanie a hodnotenie stratégií, plánov a programov	**g** Prístupy riadenia k strategickému plánovaniu, monitorovaniu a hodnoteniu	**h** Navrhovať a preskúmavať stratégie, plány a programy organizácie a stanoviť ciele a priority organizácie	**i** Zabezpečenie strategického riadenia poskytovania služieb v kontexte rôznych požiadaviek na služby a kapacity zdrojov

ZLOŽITOSŤ / Oblasť kompetencií		A			B			C		
		Rozsiahle, základné vedomosti v týchto oblastiach:	Schopnosť:	Preberá zodpovednosť za:	Podrobné vedomosti v týchto oblastiach:	Schopnosť:	Preberá zodpovednosť za:	Vysoko špecializované vedomosti v týchto oblastiach:	Schopnosť:	Preberá zodpovednosť za:
Riadenie kvality	**36**	**a** Techniky riadenia kvality	**b** Monitorovať kvalitu vykonávania štandardných procesov	**c**	**d** Nástroje a techniky riadenia kvality relevantné pre organizáciu	**e** Používať nástroje a techniky riadenia kvality a správy o riadení kvality na identifikáciu a sledovanie problémov v rámci organizácie	**f**	**g** Medzinárodné osvedčené postupy týkajúce sa riadenia kvality	**h** Stanoviť a monitorovať dosahovanie organizačných noriem kvality	**i** Zabezpečenie systematického riadenia organizačných noriem kvality
Finančné riadenie	**37**	**a** Príslušné postupy pre rozpočty, verejné obstarávanie a finančné vykazovanie organizácie	**b** Udržiavať aktualizované a presné záznamy o všetkých procesoch súvisiacich s financovaním	**c**	**d** Systémy a nástroje finančného riadenia a obstarávania	**e** Riadiť prideľovanie rozpočtových prostriedkov a verejné obstarávanie s cieľom účinne a efektívne plniť požiadavky organizácie	**f** Vykonávať finančnú politiku a podávať správ o finančných otázkach	**g** Finančné a rozpočtové analytické nástroje a metódy	**h** Prideľovať, monitorovať a kontrolovať finančné zdroje v kontexte požiadaviek organizácie a trendov a teda riešiť nezrovnalosti	**i** Zabezpečenie účinného a efektívneho riadenia finančných zdrojov

Print ISBN 978-92-9485-994-5 doi:10.2847/0469 BZ-02-21-329-SK-C
PDF ISBN 978-92-9485-906-8 doi:10.2847/961 BZ-02-21-329-SK-N