

**65. ДОДАТОК 57. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ КОМПЕТЕНТНОСТІ ФАХІВЦІВ ЗА КВАЛІФІКАЦІЮ
«МЕНЕДЖЕР / МОЛОДШИЙ МЕНЕДЖЕР СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ В ОСВІТНІХ ОРГАНІЗАЦІЯХ»
ISO 21001:2018)**Ф-55-73
Додаток 57 до ДП ОСП-18**Критерії оцінювання компетентності фахівців за кваліфікацією
«Менеджер / Молодший менеджер систем управління в освітніх організаціях»
(ISO 21001:2018)****Загальні характеристики**

Менеджер / Молодший менеджер систем управління в освітніх організаціях (ISO 21001:2018) повинен мати загальні знання і навички на рівні, що може бути звичайно досягнутий після **отримання вищої освіти**, і додатково для **Менеджера** мінімум **4 роки** загального стажу роботи, включаючи **не менш 2 років** в області менеджменту якості.

Менеджер / Молодший менеджер систем управління в освітніх організаціях (ISO 21001:2018) повинен демонструвати знання і навички, що викладені в нижченаведеній таблиці, і додатково повинен бути здатним застосувати загальну практику, культуру й інструменти системного менеджменту, а також навички спілкування, що підходять для кожного рівня в організації.

Менеджер / Молодший менеджер систем управління в освітніх організаціях (ISO 21001:2018) повинен бути здатним будувати, вдосконалювати та оцінювати системи менеджменту щодо відповідності стандартам і нормативним документам, застосовувати необхідні інструменти менеджменту якості.

Особистісні характеристики (поведінка та напрям думок)

Менеджер якості / Молодший менеджер систем управління в освітніх організаціях (ISO 21001:2018) повинен бути здатним:

- приймати і реалізовувати рішення;
- думати і діяти на основі цілісного підходу;
- працювати в орієнтованому на результат стилі;
- діяти щиро та співпереживати;
- розпізнавати та повідомляти про значущі та важливі факти;
- обґрунтовувати, переконувати і надихати;
- уявляти себе в інших ролях і культурах;
- враховувати між культурні та міжрегіональні особливості;
- забезпечувати ефективну взаємодію, фокусуючись на цілях;
- спілкуватися на мові, що використовується;
- діяти відповідно до ситуації;
- керувати конфліктами;
- надавати зворотній зв'язок;
- відповідним чином делегувати задачі;
- керувати та бути активним гравцем у команді.

Напрямок думок і філософія поведінки мають бути спрямовані на наступне:

- цінність для організації (з точки зору співвідношення витрати /переваги від власної діяльності);
- розглядання задоволеності споживачів та зацікавлених сторін;
- успіх та стійкий розвиток компанії;
- підвищення цінності компанії (наприклад, фінансової чи етичної цінності);
- можливості та ризики для організації (наприклад, виявлення та зниження ризиків; просування інновацій та кращої практики);
- постійне вдосконалення (наприклад, стимулювання та просування постійного вдосконалення процесів);
- просування і підтримка процесів навчання, розповсюдження інновацій (know-how);
- моніторинг змін;

- Ø мислення в термінах загального контексту всіх бізнес-процесів і всієї ланки процесів;
- Ø застосування принципів PDCA;
- Ø підвищення обов'язків;
- Ø приклади для наслідування.

Вимоги до спеціалізованої підготовки

Обсяг підготовки - 80 академічних годин.

Код	А Розуміти і вміти пояснити
	В На додаток до А, уміти вибирати відповідні методи і застосовувати їх
	С На додаток до А і В, розробляти й інтегрувати відповідні методи й інтерпретувати результати

Зміст спеціалізованої підготовки

1	Системи менеджменту якості	
1.1	Вимоги стандарту ISO 21001 в останній редакції.	С
1.2	Впровадження та супровід систем менеджменту з урахуванням нормативних вимог і процесного підходу	С
1.3	Загальне представлення про існування інших стандартів з менеджменту якості (особливо ISO 9001, ISO 9004 та ISO серії 10000), загальне представлення про норми і стандарти, що відносяться до інтегрованих систем менеджменту.	А
1.4	Методи для визначення ризиків та можливостей.	В
1.5	Методи і прийоми, пов'язані з системою менеджменту	В
1.6	Термінологія, принципи менеджменту та їх застосування	В
1.7	Технологія модерації. Загальне уявлення про процеси керування динамікою групової роботи	В
1.8	Теорії мотивації (наприклад, Маслоу, Херсберга та ін.)	В
2	Аудит	
2.1	Стандарти ДСТУ ISO 19011:2012, ISO 19011:2011, ISO 19011:2018, ДСТУ ISO/IEC 17021-1:2017, ISO/IEC 17021-1:2015, ISO/IEC TS 17021-3:2017.	В
2.2	Класифікації аудитів (різні класифікації, цілі, відмінності, визначення)	С
2.3	Роль і відповідальність Аудитора і Головного Аудитора в аудиторській групі (компетенції, особисті якості, вміння та ноу-хау, підготовка та інформування, ноу-хау головного аудитора)	В
2.4	Принципи, порядок та методи аудиту (принципи аудиторської діяльності, управління програмами аудиту, управління аудитом, невідповідності);	В
2.5	Документи та інша інформація, пов'язана з системами менеджменту (застосування систем менеджменту, пов'язаних з різними організаціями, взаємодії між різними компонентами системи менеджменту, стандарти на системи управління, законодавство, правила та інші застосовні вимоги, що мають відношення предмету аудиту).	С
3	Інструменти, методи та моделі менеджменту	

3.1	Методи для встановлення/ідентифікації вимог, потреб і очікувань споживачів	В
3.2	Бути в змозі вибрати відповідні методи та інструменти, і застосовувати їх для: <ul style="list-style-type: none"> Збору інформації (наприклад, чек лист, листа збору даних, моніторинг та вимірювання, і т.д.) Творчість (наприклад, мозковий штурм, аналіз силового поля, і т.д.) Аналіз інформації (наприклад, діаграми, гістограми, Блок-схеми, Діаграма Парето т.д.) Аналіз проблем (наприклад, причинно-наслідкові діаграми, FMEA, звіт 8D і т.д.) 	С
3.3	Мати загальне уявлення про такі підходи, як Ощадливе виробництво та Шість сигма.	А
3.4	Основи теорії ймовірностей та статистики Принципи аналізу даних, графічні методи представлення для статистичних даних. Розуміння характеристик розподілень. Статистичне управління процесами. Оцінка здатності процесу і можливості для поліпшення процесів.	В
3.5	Вміти застосовувати методи для визначення ризиків та можливості. Бути в змозі аналізувати і оцінювати ризики, з тим щоб визначити заходи щодо розв'язання питань, пов'язаних з ризиками та можливостями	С
3.6	Вміти застосовувати рекомендації ISO 9004 належним чином з урахуванням специфіки конкретної організації	В
3.7	Моделі досконалості, зокрема модель EFQM (фундаментальні концепції, критерії, логіка RADAR), їх використання для конкретної організації з урахуванням її специфіки	В
3.8	Проведення оцінювання організацій на базі ISO 9004 та моделі досконалості EFQM.	А
3.9	Бути здатним розробляти сценарії майбутнього, бачення, місію і стратегію відносно системи менеджменту якості, базуючись на баченні, місії та стратегії організації. Вміти визначити необхідність поліпшення, зміни або інновації в системі менеджменту якості. Бути здатним застосовувати принципи лідерства, методи і технології.	В

Вимоги до процесу оцінювання професійних характеристик

Загальні знання і навички	Загальні знання і навички на рівні, який можна звичайно досягти, одержавши вищу освіту.
Спеціальні знання і навички	Знання, розуміння, вірна інтерпретація стандарту ISO 9001:2018. Можуть бути досягнуті шляхом: <p>§ Спеціальних програм навчання (Частини 1,2,3)</p> <p><u>Зміст навчальної програми:</u> цілі і задачі навчання повинні відноситися до конкретних знань і навичок «Менеджера систем управління в освітніх організаціях (ISO 21001:2018)» / «Молодшого менеджера систем управління в освітніх організаціях (ISO 21001:2018)».</p> <p><u>Тривалість і методи:</u> 80 ак. годин (24 ак. годин для частини 1, 16 ак. годин - частини 2 та 40 ак. годин частини 3, визначених вище) навчання в аудиторіях. Альтернативні форми навчання (наприклад, самонавчання, електронне навчання), можуть бути визначені в навчальній програмі, якщо відповідають цілям навчання, але не більше ніж на 40% загального обсягу навчальних годин. Альтернативні форми навчання можуть бути застосовані, якщо виконуються наступні умови:</p> <p>Ø Форма навчання підходить для цілей навчання.</p>

	<p>Ø Будь-яка форма навчання повинна бути зазначена в навчальному плані навчального закладу. Виконання навчального плану повинне бути документально підтверджено навчальним установою.</p> <p>i</p> <ul style="list-style-type: none">· Досвіду роботи на робочому місці в конкретній області менеджменту протягом не менше двох років (тільки для Менеджерів систем управління в освітніх організаціях (ISO 21001:2018)).
Особистісні характеристики	<ul style="list-style-type: none">· Вимоги до загальних навичок роботи й особистої поведінки розроблені з погляду професійних, викладацьких і технічних посад, залучених у розслідування і рішення проблем, у взаємодії з іншими керівниками, професіоналами, експертами, клієнтами і/чи зацікавленими сторонами, залученими у керування групами співробітників у робочих ситуаціях на рівні, який можна чекати в результаті чотирьох років досвіду роботи (тільки для Менеджерів систем управління в освітніх організаціях (ISO 21001:2018)).· Особистісні характеристики (поведінка, напрям думок) повинні відповідати, визначеним вище і бути продемонстровані шляхом підписання Кодексу професійної поведінки ОСП УАК.