
**Предоставление услуг по оценке.
Процедуры и методы оценки работы
персонала и организационной среды.
Часть 2.
Требования к поставщикам услуг**

*Assessment service delivery — Procedures and methods to assess
people in work and organizational settings —
Part 2: Requirements for service providers*

[ISO 10667-2:2011](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/9339398b-9fb5-497b-b0b5-af6c875d1304/iso-10667-2-2011)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/9339398b-9fb5-497b-b0b5-af6c875d1304/iso-10667-2-2011>

Ответственность за подготовку русской версии несёт GOST R
(Российская Федерация) в соответствии со статьёй 18.1 Устава ISO



Ссылочный номер
ISO 10667-2:2011(R)

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 10667-2:2011

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/9339398b-9fb5-497b-b0b5-af6c875d1304/iso-10667-2-2011>



ДОКУМЕНТ ЗАЩИЩЕН АВТОРСКИМ ПРАВОМ

© ISO 2011

Все права сохраняются. Если не указано иное, никакую часть настоящей публикации нельзя копировать или использовать в какой-либо форме или каким-либо электронным или механическим способом, включая фотокопии и микрофильмы, без предварительного письменного согласия ISO или IDF, которое должно быть получено после запроса о разрешении, направленного по адресу, приведенному ниже.

ISO copyright office
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20
Tel. + 41 22 749 01 11
Fax + 41 22 749 09 47
E-mail copyright@iso.org
Web www.iso.org

Опубликовано в Швейцарии

Содержание

Страница

Предисловие	iv
0 Введение	v
0.1 Общие требования	v
0.2 Функция ISO 10667	v
0.3 Предполагаемые пользователи ISO 10667	vi
0.4 Другие заинтересованные стороны	vi
0.5 Виды оценки, которые рассматриваются в ISO 10667	vii
0.6 Структура ISO 10667	vii
1 Область применения	1
2 Термины и определения	2
3 Порядок заключения соглашения	6
3.1 Соглашение	6
3.2 Обязанности поставщика услуг	6
3.3 Отношения между поставщиком услуг и заказчиком	7
3.4 Обеспечение компетенции поставщика услуг	7
3.5 В ожидании результатов и последствий	7
3.6 Дополнительная исследовательская деятельность	8
4 Процедуры, предшествующие оценке	8
4.1 Выявление потребностей в оценке	8
4.2 Рекомендации по услугам в области оценки	8
4.3 Соглашение, касающееся услуг в области оценки	9
5 Предоставление услуг по оценке	10
5.1 Этапы	10
5.2 Предоставление услуг по оценке. Планирование оценки	10
5.3 Предоставление услуг по оценке. Информирование участников оценки	12
5.4 Предоставление услуг по оценке. Проведение оценки	13
5.5 Предоставление услуг по оценке. Интерпретация и использование результатов	14
5.6 Предоставление услуг по оценке. Подготовка и представление отчетов	14
5.7 Предоставление услуг по оценке. Обеспечение обратной связи	15
5.8 Предоставление услуг по оценке. Анализ услуг по оценке	15
6 Проверка после оценки	16
Приложение А (информативное) Права и обязанности участников оценки. Указания и ожидания	17
Приложение В (информативное) Дополнительная информация о технической документации на методы и процедуры оценки	19
Приложение С (информативное) Дополнительная информация об анализе и интерпретации результатов	21
Приложение D (информативное) Дополнительная информация по представлению отчета	22
Библиография	23

Предисловие

Международная организация по стандартизации (ISO) является всемирной федерацией национальных организаций по стандартизации (комитетов-членов ISO). Разработка международных стандартов обычно осуществляется техническими комитетами ISO. Каждый комитет-член, заинтересованный в деятельности, для которой был создан технический комитет, имеет право быть представленным в этом комитете. Международные правительственные и неправительственные организации, имеющие связи с ISO, также принимают участие в этой работе. ISO работает в тесном сотрудничестве с Международной электротехнической комиссией (IEC) по всем вопросам стандартизации в области электротехники.

Проекты международных стандартов разрабатываются в соответствии с правилами, приведенными в Директивах ISO/IEC, Часть 2.

Основная задача технических комитетов — разработка международных стандартов. Проекты международных стандартов, принятые техническими комитетами, рассылаются комитетам-членам на голосование. Их опубликование в качестве международных стандартов требует одобрения не менее 75 % комитетов-членов, принимающих участие в голосовании.

Следует иметь в виду, что, возможно, некоторые элементы настоящего документа могут быть объектом патентных прав. ISO не несет ответственности за определение некоторых или всех таких патентных прав.

ISO 10667-2 разработан Проектным комитетом группой ISO/PC 230, *Психологическая оценка*.

ISO 10667 состоит из следующих частей под общим названием *Предоставление услуг по оценке. Процедуры и методы оценки работы персонала и организационной среды*:

— *Часть 1. Требования к заказчику*

— *Часть 2. Требования к поставщикам услуг*

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/9339398b-9fb5-497b-b0b5-af6c875d1304/iso-10667-2-2011>

0 Введение

0.1 Общие требования

ISO 10667 представляет подтвержденную доказательствами, измеримую перспективу в области предоставления услуг по оценке, применяющуюся в международном масштабе. Она позволит организациям стать более эффективными пользователями оценочной системы, принимать обоснованные решения по подбору персонала и повышению потенциала организации, будет способствовать росту благосостояния и созданию такого объединения, которое бы удовлетворяло всех работающих. Данное руководство будет стимулировать предоставление стандартизованных, обоснованных и отвечающих интересам той и другой стороны услуг по оценке работы персонала. Оно даст возможность контрольно-надзорным органам, другим организациям и обществу в целом с большим доверием относиться к процедурам оценивания.

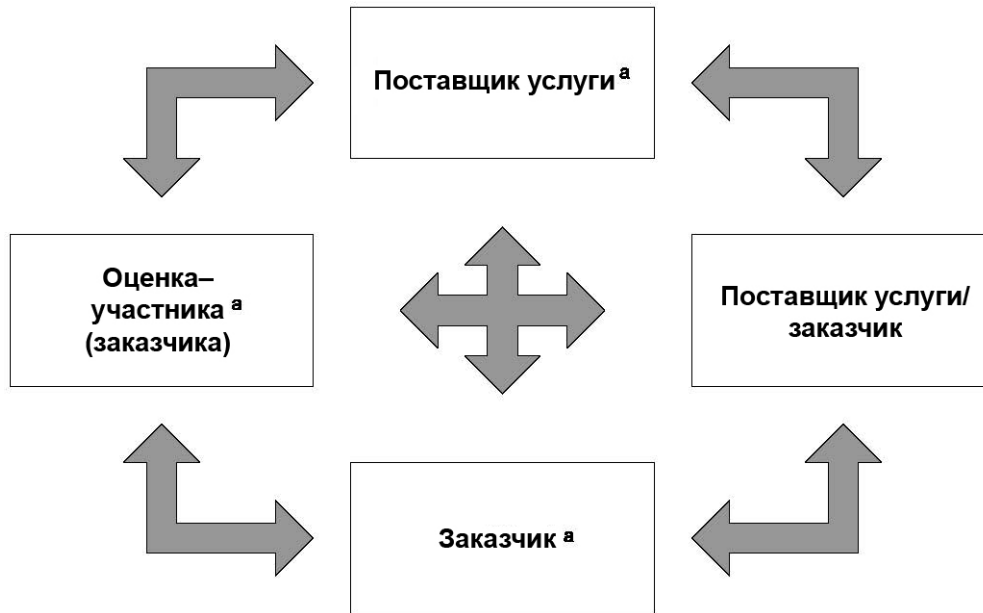
ISO 10667 дает четкие и конкретные указания поставщикам услуг и заказчикам, что позволяет всем заинтересованным сторонам реализовать потенциальные преимущества правильных методов оценки. Это достигается за счет:

- определения надлежащей практики процедур и методов оценки;
- обеспечения справедливости в процессе применения методов оценки;
- соответствующего оценивания качества предоставленных услуг.

Возможно, что пользователи ISO 10667 будут иметь различный уровень компетентности, понимания и знания понятий, связанных с разработкой стандартных процедур и методов оценки отдельных личностей, групп и организаций в профессиональной сфере. В связи с этим и для облегчения условий применения данного стандарта разными людьми, а также представления предпосылок для разработки ISO 10667, данное введение содержит основную информацию о предназначении и структуре ISO 10667

0.2 Функция ISO 10667

ISO 10667 применим при предоставлении услуг по оценке работы отдельных лиц, групп и организаций. ISO 10667 направлен на содействие в продвижении надлежащей практики и на предоставление полной документации о рабочих взаимоотношениях между заказчиками и поставщиками услуг. Стандарт является практическим руководством как для заказчиков, так и для поставщиков услуг, участвующих в проведении оценки. В стандарте установлены обязанности и зоны ответственности всех заинтересованных сторон до, во время и после процесса оценивания. В нем также определены права и обязанности участников оценки и других лиц, вовлеченных в эту процедуру, включая потребителей результатов оценки. На Рисунке 1 представлена схема возможного взаимодействия различных сторон в процессе оценивания



ПРИМЕЧАНИЕ Разные стороны, участвующие в процессе оценивания, выполняют разные роли и взаимодействуют друг с другом через процесс оценивания. Кроме того, одна сторона может выполнять несколько ролей. Например, участник может быть заказчиком, и поставщик услуг тоже может быть заказчиком. При проведении консультаций по вопросам профессиональной деятельности участник может приобретать услуги и таким образом выступать также в роли заказчика. Аналогично, команда по связям с общественностью может оказывать услуги внутри организации и пользоваться услугами, предоставляемыми внешними поставщиками.

^a Определения разных ролей см. в Разделе 2.

Рисунок 1 — Роли в процессе оценки

0.3 Предполагаемые пользователи ISO 10667

ISO 10667 предназначен для заказчиков и поставщиков услуг, которые должны работать в цепочке и совместно, чтобы обеспечить эффективность предоставления услуг по оценке. ISO 10667-1 устанавливает требования к заказчику. Данная часть ISO 10667 устанавливает требования к поставщику услуг. Заказчики должны знать и следовать требованиям ISO 10667-1 при подаче соответствующего запроса по услугам, включая полное описание своих требований к оценке и реализации требований ISO 10667. Однако, если поставщик услуг узнает, что потенциальный заказчик не информирован о стандарте ISO 10667 или не пользуется им, он должен поставить его в известность о современных методах работы и стимулировать действия заказчика в соответствии с ISO 10667-1 с точки зрения всего процесса оценивания.

К поставщикам услуг относятся те, кто занимается предоставлением услуг по оценке работы персонала и организационной среды, включая как сотрудников заказчика внутри организации, так и работающих по контракту. Заказчики — это люди, которые нуждаются в услугах по оцениванию самих себя, или организации, которым нужны эти услуги для оценки работы отдельных сотрудников или групп внутри организации, или самой организации.

Задача ISO 10667 заключается в продвижении передового опыта и открытого документирования рабочих взаимоотношений между заказчиками и поставщиками услуг. Приложение А в обеих частях ISO 10667 устанавливает права и обязанности участников процесса оценивания

0.4 Другие заинтересованные стороны

Помимо поставщиков услуг, заказчиков и участников процесса оценивания к другим заинтересованным сторонам относятся следующие:

- a) Конечные пользователи информации внутри организации, которые принимают стратегические и/или оперативные решения, например, менеджеры, принимающие конечное решение о наборе сотрудников для оценивания с целью отбора, менеджеры по кадрам для менеджмента успешного планирования или менеджмента организаторских способностей, управления кадровым потенциалом в случае слияния и поглощения компаний.
- b) Независимые посредники или косвенные пользователи, к которым относятся, но не ограничиваются только ими:
- 1) разработчики и дистрибьюторы методов оценки;
 - 2) агентства по найму, инструкторы и советники служб консультирования и устройства на работу;
 - 3) организации, проводящие оценку с целью лицензирования и аттестации людей;
 - 4) эксперты по оценке учебных программ или программ профессионально-технического образования;
 - 5) высокопоставленные должностные лица, например, менеджеры по работе с персоналом, определяющие политику оценки организационной деятельности, профсоюзы, участвующие в проведении методов оценки, внешние управленцы, такие как профессиональные организации, регулятивные органы и другие, которые используют в своей работе результаты оценки.

0.5 Виды оценки, которые рассматриваются в ISO 10667

ISO 10667 устанавливает процедуры и методы следующих видов оценки.

- a) Индивидуальная оценка. К примерам такой оценки относятся интервью, профориентация, всестороннее инструктирование руководителя высшего звена, саморазвитие, отбор, планирование преемственности.
- b) Групповая оценка. К примерам такой оценки относятся повышение командного духа и оценка достижений, направленные на повышение производительности команды в целом.
- c) Оценка организации. К примерам такой оценки относятся удовлетворенность сотрудника (данные, представленные на уровне организации), изменение культуры вследствие слияния или поглощения, уровни занятости сотрудника в структурных подразделениях организации.

ISO 10667 распространяется на услуги по оценке персонала на протяжении всего цикла занятости.

Цикл занятости можно описать как:

- набор и отбор персонала;
- профориентация/профессиональное обучение;
- изменение карьеры людей среднего возраста или возвращение в трудовой коллектив;
- самосовершенствование и самоподготовка;
- продвижение по службе и планирование преемственности;
- трудоустройство и планирование пенсионного обеспечения.

0.6 Структура ISO 10667

В целях создания эффективного стандарта, полезного как для заказчика, так и для поставщика услуг, процесс оценивания разделен на четыре этапа:

ISO 10667-2:2011(R)

- взаимосогласительные процедуры;
- процедуры, предшествующие оценке;
- проведение оценки;
- проверка после оценки.

ISO 10667-1 рассматриваются требования к заказчику, который указывает, что ему требуется провести одну или более процедур оценки, используемых в цикле занятости, а затем старается получить от поставщика такие услуги по оцениванию, которые он сам выберет. Данная часть ISO 10667 устанавливает требования, применимые к поставщику услуг, от которого заказчик хочет получить рекомендации о том, какие методы оценки могут соответствовать требованиям заказчика, а затем поставщик оказывает заказчику эти услуги на основе выданных рекомендаций.

В обеих частях стандарта ISO 10667 каждый этап оценки рассматривается в отдельном разделе (Разделы 3, 4, 5 и 6) в следующем порядке.

- a) Взаимосогласительные процедуры (Раздел 3), в котором описывается взаимная ответственность и обязанности заказчика и поставщика услуг, а также формат их соглашения, и определяется предмет соглашения.
- b) Процедуры, предшествующие оцениванию (Раздел 4):
 - 1) устанавливающие, что и как необходимо оценить, вместе с выбором критериев оценки достижений и расчета эффективности процесса;
 - 2) определяющие, существует ли конфликт интересов, которые необходимо сбалансировать;
 - 3) дающие ясное обоснование процесса оценивания, документально подтверждающие договор между заказчиком и поставщиком услуг посредством описания объема работ, или заключения контракта, что более подходит.
- c) Предоставление услуг по оценке (Раздел 5), в котором определены все этапы подготовки и проведения оценки.
- d) Проверка после оценки (Раздел 6), в котором установлены требования к проверке процесса оценивания, чтобы определить, соответствуют ли результаты, их важность и эффективность оценивания предъявляемым требованиям и поставленным целям, и какие изменения в процессе оценивания следует принять заказчику для последующего исполнения.

Предоставление услуг по оценке. Процедуры и методы оценки работы персонала и организационной среды.

Часть 1.

Требования к поставщикам услуг

1 Область применения

Данная часть ISO 10667 устанавливает требования и рекомендации поставщикам услуг, работающим с заказчиком, для проведения оценки личности, группы или организации для рабочих целей и для предоставления услуг по оценке качества.

Данная часть ISO 10667 устанавливает требования к поставщику услуг, касающиеся, среди прочего, следующего:

- a) выбора, интеграции, реализации и анализа процедур и методов оценки с целью выработки рекомендаций заказчику, желающему ее получить, относительно проведения и оказания услуг по оценке, а также для оказания помощи заказчику в общении с участниками оценки и другими сторонами;
- b) интерпретации результатов оценки и последующих отчетов;
- c) обращения и хранения персональных данных участников оценки и результатов оценки;
- d) необходимой компетенции и профессионализма поставщика услуг и других лиц под их контролем, принимающих участие в процессе оценки;
- e) организационных решений, например, обучения, создания команды, определения корпоративной культуры или морали.

Данная часть ISO 10667 содержит также руководящие указания поставщикам услуг по представлению и применению методов и процедур оценки, которые могут быть выполнены для достижения одной или более целей, связанных с работой, поставленных отдельными лицами, группами или организациями или влияющих на них, включая, но не ограничиваясь только ими:

- решения, связанные с устройством на работу, например, подбор и расстановка кадров, отбор, повышение квалификации, оценка деятельности, продвижение, трудоустройство уволенных, планирование преемственности и назначение на новую должность;
- решения, связанные с карьерным ростом, например, подбор кадров, обучение, наставничество, профессиональное переобучение, консультирование и трудоустройство уволенных;
- групповые решения, например, инициативы по обучению сотрудников, создание команды и т.д.;
- организационные решения, например, реструктуризация, правила и нормы нравственного поведения и культуры, слияние и поглощение и т.д.

Никакие технические профессиональные стандарты не входят составной частью в ISO 10667. Тем не менее, качество процедур и методов оценки следует рассматривать с учетом целей оценки, актуальности применяемых мер, их достоверности, надежности, справедливости, стандартизации и любых вопросов, связанных с особыми потребностями участника процесса оценивания, а также других факторов, которые влияют на практичность, приемлемость и полезность оценки.

ПРИМЕЧАНИЕ 1 Требования к заказчикам установлены в ISO 10667-1.

ПРИМЕЧАНИЕ 2 Примеры различных принципов профессионального применения см. Раздел Библиография.

ПРИМЕЧАНИЕ 3 Более подробно об общепринятых технических требованиях к качеству см. Приложение В.

Данная часть ISO 10667 не касается особой компетентности, необходимой для специалистов по оценке, так как это зависит от характера оценки.

ПРИМЕЧАНИЕ 4 Более подробную информацию о компетентности специалистов по оценке см. Приложение С.

2 Термины и определения

Применительно к настоящему документу используются следующие термины и определения.

2.1

соглашение agreement

подробное описание условий взаимодействия между заказчиком и поставщиком услуг

ПРИМЕЧАНИЕ Примеры включают, но не ограничиваются только ими, конкретизацию предоставляемых услуг или продуктов, их продолжительность, сферу действия, применение права интеллектуальной собственности и расходы.

2.2

оценка assessment

последовательный метод и процедура установления связанных с работой знаний, навыков, способностей или других характеристик человека или группы лиц, или возможностей отдельного лица или группы лиц

ПРИМЕЧАНИЕ Процесс оценки имеет результаты и последствия, которые могут быть определены и использованы для анализа их полезности. Формы оценки могут включать, но не ограничиваются только этим, структурированные анкеты, списки биографических данных; тестирование общих и специфических способностей; самоотчеты и другие документы, относящиеся к компетенции, личностным свойствам, мотивации, отношениям, ценностям, убеждениям, интересам и т.д.; структурированные интервью, задачи для решения индивидуальных проблем; групповые упражнения, моделирование процессов и образцы работ; групповые мероприятия и мероприятия на уровне организации; изучение уровня вовлечённости сотрудников; развёрнутый опрос мнений о сотруднике и оценка его качеств, например, мнение эксперта, рейтинговая оценка руководителя и т.д.

2.3

администратор оценки assessment administrator

лицо или организация, ответственные за проведение оценки

ПРИМЕЧАНИЕ Задачи администратора оценки включают, но не ограничиваются только этим, тестирование наедине; проведение оценки в интерактивном режиме; удаленный мониторинг, управление деятельностью в пределах центра по оценке и другие административные задачи. В некоторых странах администраторов оценки называют "тест-инспекторы", "тест-помощники" или "наблюдатели". Администраторы оценки могут быть сотрудниками поставщика услуг или заказчика, или быть третьей стороной, с которой заключен договор для проведения оценки.

2.4

участник оценки assessment participant

лицо, подлежащее оценке, либо для себя самого, либо для организации, индивидуально или в составе группы

ПРИМЕЧАНИЕ Участник оценки — это лицо, к которому относятся, но не ограничиваются только ими, претендент на работу или кандидат, сотрудник заказчика, являющийся кандидатом на продвижение по службе или проходящий оценку для каких-то других целей организации; любое лицо, подлежащее оценке, предоставляющее информацию или получающее профориентацию в своих собственных интересах.

2.5**эксперт по оценке****assessor**

лицо или организация, ответственные за оценивание и интерпретацию способностей и возможностей участника оценки, связанных с выполнением производственного задания, предоставляющих соответствующий отчет и обеспечивающих взаимодействие участников оценки и заказчика

ПРИМЕЧАНИЕ Эксперты по оценке правомочны принимать решения относительно применения и интерпретации процедур оценки. Что касается психологического тестирования, то в некоторых странах их называют "пользователями тестов" в отличие от "инспекторов тестов" "администраторов тестов" или "контролеров". Экспертами по оценке могут быть сотрудники поставщика услуг или заказчика или третьей стороны, с которыми заключен договор на проведение оценки.

2.6**заказчик****client**

лицо или организация, заключающее соглашение с поставщиком услуг на проведение оценки и смежных видов деятельности по оказанию оценочных услуг

ПРИМЕЧАНИЕ 1 Заказчиками могут быть:

- a) лица, в собственных интересах (например, для принятия решений, связанных с карьерным ростом по результатам оценки, включая инструктирование, тесты на профориентацию, профессиональное переобучение и консультирование), или другие заказчики (например, органы по выдаче патентов и разрешений и органы по сертификации);
- b) организации, для оценки самих организаций (например, исследование вовлечённости сотрудников, оценка условий работы, исследование удовлетворённости работой) или отдельные представители и/или группы внутри организаций (например, принимающие решения, связанные с приемом на работу, такие как подбор и расстановка кадров, повышение квалификации, продвижение, трудоустройство уволенных, планирование преемственности и назначение на новую должность).

ПРИМЕЧАНИЕ 2 Иногда заказчиком также является участник оценки. В данной части ISO 10667, когда заказчик является лицом, подлежащим оценке, его называют участником оценки.

2.7**компетенция****competence**

(в оценке) обладание соответствующими знаниями и умениями, полученными в результате обучения и/или подготовки с целью применения и интерпретации оценок, конкретно или в целом, в том числе в соответствующей теоретической, методологической и практической областях, и для оказания услуг на уровне качества, определенного стандартом

ПРИМЕЧАНИЕ 1 В ISO 10667 термин компетенция относится к эксперту по оценке, а также ко всем работающим под его руководством, где это необходимо, но не к участнику оценки.

ПРИМЕЧАНИЕ 2 Компетенция необязательно предполагает применимость на практике во всех странах.

2.8**полномочия****credential**

лицензия, регистрация, сертификация или диплом, указывающие уровень компетентности в конкретной области

2.9**критерии****criteria**

связанные с работой меры или последствия, используемые для оценки значимости, прогностической ценности или полезности результатов оценки

2.10

**оператор персональных данных
data controller**

лицо или организация, которые определяют цель и способ обработки, хранения и использования персональных данных

2.11

**обработчик данных
data processor**

лицо (отличное от оператора персональных данных) или организация, которые обрабатывают данные по поручению оператора персональных данных person

2.12

**конечный пользователь
end user**

лицо или организация, которые используют результаты оценки для принятия решения или дальнейшего действия

ПРИМЕЧАНИЕ Это может быть заказчик или промежуточные лица в процессе оценки, такие как линейный менеджер. В других примерах конечным пользователем может быть участник оценки.

2.13

**беспристрастность
equity**

принцип, в соответствии с которым следует проводить оценку каждого участника, используя беспристрастные и, насколько возможно, лишённые субъективности процедуры, что позволит получить более точные результаты

2.14

**доказанный
evidence-based**

признак действия или решения, принимаемых по результатам выводов на основе имеющейся информации и данных, которые применимы в теории и поддерживают качество и соответствие результатам действия или решения в конкретном контексте для конкретного использования

2.15

**обратная связь
feedback**

информация о результатах их оценки, предоставляемая участникам оценки

2.16

**согласие, основанное на полученной информации
informed consent**

процесс предоставления информации о самой оценке, цели и возможных последствиях, а также получение согласия от участника оценки на участие в процессе оценки

ПРИМЕЧАНИЕ 1 Согласие часто бывает скорее скрытым, чем явным. Например, согласие предполагается в оценке результатов деятельности.

ПРИМЕЧАНИЕ 2 В соответствии с применимыми законами, правилами или корпоративной политикой участники оценки могут отказаться от оценки после получения согласия, но это может привести к последствиям, которые следует объяснить участникам оценки на момент первого получения согласия.

2.17

**норма
norm**

информация на основе оценок, полученных по выборке (часто называют группа норм) некоторых хорошо установленных категорий людей (часто называют нормативная численность), что позволяет конвертировать необработанные данные, например, количество правильных вопросов, сумму рейтингов, присваиваемых пунктам по шкале, и т.д., в процентилях или стандартных оценках (т.е. оценки, которые соотносят баллы с распределением суммы баллов по нормативной численности населения)