ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р ИСО 10667-2— 2015

Предоставление услуг по оценке ПРОЦЕДУРЫ И МЕТОДЫ ОЦЕНКИ РАБОТЫ ПЕРСОНАЛА И ОРГАНИЗАЦИОННОЙ СРЕДЫ

Часть 2

Требования к поставщикам услуг

(ISO 10667-2:2011, IDT)

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2016

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 ПОДГОТОВЛЕН Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС») на основе собственного аутентичного перевода на русский язык англоязычной версии международного стандарта, указанного в пункте 4

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 342 «Услуги населению»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 19 ноября 2015 г. № 1887-ст

4 Настоящий стандарт идентичен международному стандарту ИСО 10667-2:2011 «Предоставление услуг по оценке. Процедуры и методы оценки работы персонала и организационной среды. Часть 2. Требования к поставщикам услуг» (ISO 10667-2:2011 «Assessment service delivery — Procedures and methods to assess people in work and organizational settings — Part 2: Requirements for service providers», IDT)

5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

*Правила применения настоящего стандарта установлены в ГОСТ Р 1.0—2012 (раздел 8). Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (*gost.e-ecolog.ru

© Стандартинформ, 2016

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Содержание

1 Область применения 1
2 Термины и определения 2
3 Согласительные процедуры 5
3.1 Соглашение 5
3.2 Обязанности поставщика услуг 5
3.3 Отношения между поставщиком услуг и заказчиком 5
3.4 Обеспечение компетенции поставщика услуг 5
3.5 Ожидаемые результаты и последствия 6
3.6 Дополнительная исследовательская деятельность 6
4 Процедуры, предшествующие оценке 6
4.1 Определение потребностей в оценке 6
4.2 Рекомендации по услугам в области оценки 6
4.3 Соглашение, касающееся услуг в области оценки 7
5 Предоставление услуг по оценке 7
5.1 Этапы 7
5.2 Предоставление услуг по оценке. Планирование оценки 8
5.3 Предоставление услуг по оценке. Информирование участников оценки 9
5.4 Предоставление услуг по оценке. Проведение оценки 10
5.5 Предоставление услуг по оценке. Интерпретация и использование результатов 11
5.6 Предоставление услуг по оценке. Подготовка и представление отчетов 11
5.7 Предоставление услуг по оценке. Обеспечение обратной связи 11
5.8 Предоставление услуг по оценке. Анализ услуг по оценке 12
6 Проверка после оценки 12
Приложение А (справочное) Права и обязанности участников оценки. Указания и ожидания 13
Приложение В (справочное) Дополнительная информация о технической документации на методы и процедуры оценки 15
Приложение С (справочное) Дополнительная информация об анализе и интерпретации результатов 17
Приложение D (справочное) Дополнительная информация по представлению отчета 18
Библиография 19

Введение

0.1 Общие требования

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

ИСО 10667 устанавливает четкие и конкретные указания поставщикам услуг по оценке и заказчикам, что позволит всем заинтересованным сторонам реализовать потенциальные преимущества правильного предоставления услуг по оценке. Это достигается за счет:

- выбора эффективного применения процедур и методов оценки;
- обеспечения беспристрастности в процессе применения процедур и методов оценки;
- включения соответствующих показателей качества предоставляемых услуг по оценке.

Возможно, что пользователи ИСО 10667 будут иметь различный уровень компетенции, понимания и знания понятий, связанных с разработкой стандартизованных процедур и методов оценки отдельных лиц, групп и организаций в профессиональной сфере. В связи с этим в целях упрощения условий применения стандартов данной серии разными лицами, а также предоставления рекомендаций относительно применяемого ИСО 10667, данное введение содержит основную информацию о предназначении и структуре ИСО 10667.

0.2 Функция ИСО 10667

ИСО 10667 применим при предоставлении услуг по оценке работы отдельных лиц, групп и организаций. ИСО 10667 способствует содействию в продвижении эффективной практики и стимулированию четкого документирования трудовых отношений между заказчиками и поставщиками услуг. Настоящий стандарт является практическим руководством как для заказчиков, так и для поставщиков услуг, участвующих в проведении оценки. В настоящем стандарте установлены область ответственности и обязанности всех заинтересованных сторон до начала, в период и по окончании процесса оценки. 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 оценки.



[a] Определения различных функций приведены в разделе 2.

Примечание — Разные стороны, участвующие в процессе оценки, выполняют различные функции и взаимодействуют друг с другом в процессе оценки. Кроме того, одна сторона может выполнять несколько функций. Например, участник может быть заказчиком, поставщик услуг также может быть заказчиком. При проведении консультаций по вопросам профессиональной деятельности участник оценки 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.

Рисунок 1 — Функции в процессе оценки

0.3 Предполагаемые пользователи ИСО 10667

ИСО 10667 предназначен для заказчиков и поставщиков услуг, которые должны работать как последовательно, так и совместно для обеспечения эффективности предоставления услуг по оценке. В ИСО 10667-1 устанавлены требования к заказчику. Настоящий стандарт установливает требования к поставщику услуг. Заказчики должны знать и следовать требованиям ИСО 10667-1 при инициировании соответствующего запроса в отношении услуг по оценке, включая полное описание своих требований, относящихся к оценке и реализации требований ИСО 10667. Однако, если поставщик услуг узнает, что потенциальный заказчик не информирован о стандарте ИСО 10667 или не пользуется им, он должен поставить его в известность о современных методах работы и стимулировать действия заказчика в соответствии с ИСО 10667-1 с точки зрения всего процесса оценки.

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 договору. Заказчики — это те лица, которые нуждаются в услугах по оценке самих себя, или организации, которым требуются эти услуги для оценки работы отдельных лиц или групп внутри организации, или самой организации.

ИСО 10667 направлен на продвижение передового опыта и проявление заинтересованности в четком документировании трудовых отношений между заказчиками и поставщиками услуг. В обеих частях ИСО 10667 в приложении А представлена информация для участников оценки об их правах и обязанностях по отношению к оценке.

0.4 Другие заинтересованные стороны

Кроме поставщиков услуг, заказчиков и участников процесса оценки к заинтересованным сторонам относятся следующие:

a) конечные пользователи информации об оценке внутри организации, которые принимают стратегические и/или оперативные решения, например, руководители по найму персонала в случае оценки для их отбора, руководители кадровых служб для успешного планирования или организаторского таланта, касающегося управления, исполнительные руководители в случае слияния и поглощения компаний;

b) независимые посредники или косвенные пользователи, к которым относятся, но не ограничиваясь только ими:

1) разработчики и дистрибьюторы процедур оценки;

2) сотрудники агентств по найму, инструкторы и консультанты;

3) организации, проводящие оценку с целью лицензирования и аттестации персонала;

4) эксперты по оценке учебных программ или программ профессионального образования;

5) лица, определяющие политику, например, руководители кадровых служб для выработки оценки организационной среды, профсоюзы, участвующие в проведении методов оценки, внешние управленцы, такие как профессиональные организации, регулирующие органы и другие лица, которые используют в своей работе результаты оценки.

0.5 Виды оценки, которые рассматриваются в ИСО 10667

ИСО 10667 устанавливает процедуры и методы для следующих видов оценки:

a) оценка индивидуального уровня. Примерами такой оценки являются интервью, профориентация, всестороннее инструктирование руководителя высшего звена, саморазвитие, выбор, планирование преемственности;

b) оценка группового уровня. Примерами такой оценки являются повышение морального духа команды и оценка эффективности деятельности, направленные на повышение производительности работы команды в целом;

c) оценка уровня организации. Примерами такой оценки являются удовлетворенность сотрудников (данные, представленные на уровне организации), изменение культуры вследствие слияния или поглощения, уровни занятости сотрудника в структурных подразделениях организации.

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

Аспекты жизненного цикла занятости можно описать как:

- набор и отбор персонала;
- карьера/профессиональное обучение;
- карьерный рост людей среднего возраста или возвращение в трудовой коллектив;
- самосовершенствование и участие в тренингах;

- продвижение по службе и планирование преемственности;
- трудоустройство и планирование выхода на пенсию.

0.6 Структура ИСО 10667

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

- согласительные процедуры;
- процедуры, предшествующие оценке;
- проведение услуг по оценке;
- проверка после оценки.

В ИСО 10667-1 устанавливаются требования к заказчику, который определяет потребность в проведении одной или более оценок, используемых в жизненном цикле трудовой занятости, а затем старается получить от поставщика такие услуги по оценке, которые он сам выберет. Настоящий стандарт устанавливает требования, применимые к поставщику услуг, от которого заказчик хочет получить рекомендации о том, какие виды оценок могут соответствовать требованиям заказчика, а затем поставщик услуг оказывает заказчику эти услуги на основе выданных рекомендаций.

В обеих частях ИСО 10667 каждый этап оценки рассматривается в отдельном разделе (разделы 3, 4, 5 и 6) в следующем порядке:

a) согласительные процедуры (раздел 3), в котором описываются взаимная ответственность и обязанности заказчика и поставщика услуг, а также формат их соглашения и определяется предмет соглашения;

b) процедуры, предшествующие оценке (раздел 4):

1) устанавливающие, что и как необходимо оценить с учетом выбранных критериев оценки достижений и четко выраженной ожидаемой полезности процесса;

2) определяющие, существует ли конфликт интересов, которые необходимо сбалансировать;

3) дающие обеспечивающие понятное 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 оценки, чтобы определить, соответствуют ли результаты, их важность и полезность оценки предъявляемым требованиям и поставленным целям, и какие изменения в процессе оценки следует принять заказчику для последующего исполнения.

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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

Дата введения — 2016—10—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает требования и рекомендации для поставщиков услуг, работающих с заказчиком, для проведения оценки лиц, группы или организации для рабочих целей и предоставления услуг по оценке качества.

Настоящий стандарт устанавливает требования к поставщикам услуг, касающиеся, среди прочего, следующего:

a) выбора, интеграции, внедрения и анализа процедур и методов оценки для выработки рекомендаций заказчику, желающему их получить, относительно проведения и предоставления 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) обработки и хранения персональных данных участников оценки и результатов оценки;

d) необходимой компетенции и профессионализма поставщика услуг и других лиц, работающих под его контролем и принимающих участие в процессе оценки;

e) решений организационных вопросов, например, обучения, создания команды, определения культуры или норм поведения в организации.

Настоящий стандарт также содержит руководящие указания поставщикам услуг по предоставлению и применению методов и процедур оценки, которые могут быть выполнены для достижения одной или более целей, связанных с работой, касающихся отдельных лиц, групп или организаций 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 и консультирование по устройству на работу;
- групповые решения, например, инициативы по обучению сотрудников, созданию команды и т.д.;
- решения на уровне организации, например, реструктуризация, правила и нормы нравственного поведения и культуры, слияние и поглощение и т. д.

Любые технические профессиональные стандарты не входят составной частью в ИСО 10667. Однако качество методов оценки следует определять с учетом целей оценки, актуальности применяемых мер, их обоснованности, достоверности, беспристрастности, стандартизации и иных вопросов, касающихся особых потребностей участника процесса оценки, а также других факторов, которые влияют на практичность, приемлемость и полезность оценки.

Примечания

1 Требования к заказчику приведены в ИСО 10667-1.

2 Примеры различных принципов профессионального применения приведены в библиографии.

3 Более подробная информация об общепринятых технических требованиях к качеству приведена в приложении В.

Издание официальное

Настоящий стандарт не содержит требования, касающиеся специфической компетенции, необходимой для специалистов по оценке, так как это зависит от характера оценки.

4 Дополнительная информация о компетенции специалистов по оценке приведена в приложении С.

2 Термины и определения

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

2.1 **соглашение** (agreement): Подробное описание сроков и 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): Последовательные метод и процедура установления связанных с работой знаний, навыков, способностей или других характеристик лица 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; архивы самоотчетов и других документов, относящихся к компетенции, личностным свойствам, мотивации, отношениям, ценностям, убеждениям, интересам и т.д.; структурированные интервью, задачи для решения индивидуальных проблем; групповые тренинги, моделирование и образцы работ; групповые мероприятия и мероприятия на уровне организации; опрос сотрудников; развернутую оценку обратной связи и оценку эффективности, например, мнение эксперта по оценке интерпретаций, рейтинговую оценку 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; дистанционный 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 предоставления услуг по оценке.

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-либо других внутренних 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 оценку и интерпретацию способностей и возможностей участника оценки, связанных с выполнением производственного задания, предоставляющих соответствующий отчет и обеспечивающих обратную связь участников оценки и заказчика.

Примечание — Эксперты по оценке правомочны принимать комплексные 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 третьи стороны, с которыми заключен договор на предоставление услуг по оценке.

2.6 **заказчик** (client): Лицо или организация, заключающее соглашение с поставщиком услуг на проведение оценки и смежных видов деятельности по предоставлению услуг по оценке.

Примечания

1 Заказчиками могут быть:

а) лица, в собственных интересах (например, для принятия решений, связанных с карьерным ростом по результатам оценки, включая инструктирование, тестирование на профориентацию, профессиональное пере-

обучение и консультирование), или другие заказчики (например, органы лицензирования, органы по сертификации);

b) организации, для оценки самих организаций (например, исследование вовлеченности сотрудников, оценка условий труда, исследование удовлетворенности работой) или отдельные лица 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).

2 В отдельных случаях участником оценки может быть заказчик. В настоящем стандарте, когда заказчик подлежит индивидуальной оценке, его определяют как участника оценки.

2.7 **компетенция** (competence): В оценке — владение 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 предоставления услуг на заданном уровне, определенном настоящим стандартом.

Примечания

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

2 Компетенция необязательно предполагает применимость на практике во всех странах.

2.8 **полномочия** (credential): Лицензия, регистрация, сертификация или диплом, свидетельствующие об уровне компетенции в конкретной области.

2.9 **критерий** (criteria): Связанные с работой меры или последствия, результаты, используемые для оценки осмысленности, 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.

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 непосредственный руководитель. В других случаях 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, лишенные субъективности процедуры, способствующие получению более точных результатов.

2.14 **доказательный** (evidence-based): Признак действия или решения, принимаемого 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 **информированное согласие** (informed consent): Процесс предоставления информации о самой оценке, цели и возможных последствиях, а также получение согласия от участника оценки на участие в процессе оценки.

Примечания

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

2 В соответствии с действующими законами, правилами или корпоративной политикой участники оценки могут отказаться от оценки после информированного согласия, но это может привести к последствиям, которые должны быть объяснены участникам оценки на момент первого предоставления согласия.

2.17 **норма** (norm): Информация на основе баллов, полученных по выборке (часто обозначают как группа норм) отдельных четко установленных категорий лиц (часто называют нормативная численность), что позволяет конвертировать необработанные данные, например, количество правильных вопросов, сумму рейтингов, присваиваемых элементам по шкале, и т.д., в стандартных баллах (т.е. баллы, соотносимые с распределением суммы баллов по нормативной численности населения).

Примечание — Типичные процентильные баллы включают классы от А до Е на основе верхних 10% населения, следующих 20%, средних 40%, следующих 20%, и нижних 10% соответственно, или на основе децилей, которые составляют 10% референтной группы населения. Типичные стандартные оценки включают в се-

бя: z-баллы (при среднем значении нуля и среднеквадратичном отклонении 1); СТЕНС (STENS) (среднее 5,5 и среднеквадратичное отклонение 2) и *T*-баллы (среднее 50 и среднеквадратичное отклонение 10).

2.18 **персональные данные** (personal data): Данные, которые могут быть идентифицированы как относящиеся к конкретному участнику оценки.

Примечание — Персональные данные не содержат сведения, полученные от участника оценки, которые являются анонимными или впоследствии оцененные как анонимные.

2.19 **проверка после оценки** (post-assessment review): Процедура для установления соответствия и степени соответствия оценки заявленным целям, включая соответствие требованиям, изложенным в письменном протоколе между заказчиком и поставщиком услуг, а также определение возможностей для улучшения оценки в будущем.

2.20 **профессионализм** (professionalism): Деятельность, совместимая с поведением и практиками, включая, где это применимо, этический кодекс, принятый или связанный с оцениваемой профессией, которая требует систематических знаний и специальной подготовки, понимания ограничений и не применяемая вне области компетенции.

2.21 **достоверность** (reliability): Степень, в которой результаты свободны от дисперсии погрешностей, т. е. диапазона ожидаемой погрешности измерения.

Примечание — Погрешность измерений может быть оценена путем изучения последовательности мер, предпринимаемых участниками оценки или экспертами в рамках администрирования методов оценки, или в результате повторных применений.

2.22 **отчет** (report): Информация, предоставляемая заказчику.

2.23 **безопасность** (security): Ограничение и контроль доступа к материалам и результатам оценки, отчетам и другой конфиденциальной информации с целью обеспечения их недоступности для лиц, не имеющих допуска.

Примечание — Безопасность включает, но не ограничивается только этим, предотвращение доступа к материалам способами, которые позволили бы участнику оценки получить несправедливое преимущество над другими участниками оценки или снизить значимость материалов оценки, а также защиту результатов оценки участника от несанкционированного использования или разглашения.

2.24 **поставщик услуг** (service provider): В оценке — лицо или организация, предоставляющая заказчику услуги по оценке, независимо от того, является ли это лицо или организация внутренним или внешним по отношению к заказчику.

Примечание — Поставщик услуг может также нанимать или заключать договор с другими лицами на проектирование и разработку методов оценки или на подготовку экспертов по оценке.

2.25 **стандартизованный** (standardized): В оценке — предел, до которого процедуры оценки основываются на подробных правилах и нормах, включая все административные руководящие указания от разработчика оценки, для того, чтобы поддерживать единую, постоянную административную среду, в которой проводится оценка, подсчет баллов и интерпретация результатов оценки, и чтобы условия или среда тестирования были бы сопоставимы для всех участников, получивших одинаковую оценку.

2.26 **полезность** (utility): Значимость оценки для заказчика с учетом затрат на предоставление услуг по оценке.

Примечание — Принимаются во внимание такие факторы, как затраты и время на администрирование, выставление баллов, профайлинг, написание отчета, умения, требуемые от эксперта и легкость при обеспечении обратной связи с участником оценки.

2.27 **обоснованность** (validity): Степень, до которой интерпретация и использование оценочных баллов согласуются с предлагаемыми целями оценки и поддерживаются с помощью накопленных фактов и теории.

Примечание — Стратегия накопления фактов обоснованности смыкается с типом оценки и целью, для которой она проводится.

3 Согласительные процедуры

3.1 Соглашение

Между заказчиком и поставщиком услуг должно быть заключено соглашение, независимо от того, является ли поставщик услуг внутренним или внешним по отношению к заказчику. В соглашении должна быть указана вся информация об услуге и определены все соответствующие обязательства и обязанности каждой из сторон. Поставщик услуг должен быть уверен в том, что соглашение соответствующим образом документировано.

Примечание — К такой документации может относиться официальный письменный договор или неофициальное соглашение с письменным признанием принятия заказчиком предложения и условий поставщика услуг.

3.2 Обязанности поставщика услуг

Поставщик услуг должен:

a) совместно с заказчиком работать над согласованием положений документа, в котором определяется соответствующая информация, например, сфера распространения, сведения о предоставляемых услуге или продукте, продолжительность предоставления услуг по оценке, право собственности и надлежащее использование интеллектуальной собственности, затраты на услуги, а также указываются все соответствующие обязательства и ответственность каждой из сторон;

b) информировать заказчика обо всех профессиональных, правовых и нормативных требованиях, касающихся применения процедур и методов оценки при выполнении своих обязанностей в соответствии с соглашением;

c) соответствовать всем профессиональным, правовым и нормативным требованиям, касающимся использования оценки;

d) разработать план защиты всей конфиденциальной информации, которой он владеет в процессе оценки;

e) предоставлять полную и достоверную документацию о процессе оценки в соответствии с соглашением между заказчиком и поставщиком услуг.

Примечание — Требования к обязанностям заказчика приведены в ИСО 10667-1.

3.3 Отношения между поставщиком услуг и заказчиком

Поставщик услуг должен информировать заказчика о том, что заказчик несет ответственность за свое соответствие требованиям ИСО 10667-1.

3.4 Обеспечение компетенции поставщика услуг

3.4.1 Общие требования

Поставщик услуг должен гарантировать, что он и любое лицо, работающее под его руководством, обладает необходимой компетенцией для предоставления услуг по оценке, за которую он несет ответственность согласно соглашению.

Пример — Поставщик услуг может заключить договор по обучению экспертов по оценке для центра оценки, в то время как заказчик может быть ответственным за управление процессом оценки. Заказчик может нести ответственность за экспертов по оценке, участвующих в процедуре обратной связи с использованием метода «360 градусов».

3.4.2 Компетенция и обучение

Поставщик услуг должен:

a) осуществлять свою деятельность с использованием соответствующих технических руководств по качеству, принимаемых на профессиональном уровне с целью отбора сотрудников или разработки эффективной системы оценки;

b) обладать достаточными знаниями теории, методологии и практики измерений, относящихся к оценке работы сотрудников и организационной среды;

c) обладать достаточными знаниями о существующих методах оценки, применяемых в работе и организационной среде;

d) быть в курсе событий и достижений в соответствующих областях;

e) знать уровень компетентности каждого лица, предоставляющего услуги, и гарантировать, чтобы их работа не выходила за пределы их компетенции;

f) требовать от лиц, предоставляющих услуги под его контролем, чтобы они работали в пределах своей профессиональной этики.

3.5 Ожидаемые результаты и последствия

Поставщик услуг должен мотивировать заказчика для сотрудничества для выявления возможных значительных результатов и последствий процесса оценки в совокупности с рисками и ожидаемой пользой. Когда это целесообразно и возможно, поставщик услуг должен сотрудничать с заказчиком для решения того, как лучше реагировать на такие результаты и последствия.

3.6 Дополнительная исследовательская деятельность

Поставщик услуг должен мотивировать заказчика к внесению вклада в усовершенствование норм, изучение достоверности, изучение беспристрастности, проверку документов, совершенствование процесса оценки или других видов исследовательской деятельности, направленной на повышение качества. Поставщик услуг должен согласовать с заказчиком варианты, затраты и полезность от этой деятельности. Любое соглашение о проведении дополнительных мероприятий должно быть документировано.

4 Процедуры, предшествующие оценке

4.1 Определение потребностей в оценке

Потенциальные поставщики услуг должны рассматривать потребности заказчика в области оценки и определять соответствующие процедуры и методы оценки для удовлетворения этих потребностей.

Поставщик при обсуждении потенциальных услуг должен совместно с заказчиком уточнять и документировать потребности заказчика для оценки.

Идентификация потребностей в оценке должна включать, но не ограничиваться только этим:

a) цель(и) проведения оценки;

b) статус участника оценки;

c) соответствующие демографические показатели, такие как уровень образования, языки и другие необходимые биографические сведения о тех, кто подлежит оценке.

Если потребности в области оценки являются сложными или недостаточно прозрачными, поставщик услуг должен информировать заказчика о том, что может понадобиться инициировать отдельный процесс для их определения. Эти трудности могут быть определены путем анализа потребностей, анализа работы или моделирования компетенции.

Примечания

1 Процесс определения потребностей может потребовать несколько циклов анализа и уточнения.

2 При необходимости разработки новых или адаптации существующих процедур оценки для удовлетворения требований заказчику может потребоваться разработка отдельного соглашения на эту работу с поставщиком услуг или другой организацией с опытом выполнения этой работы (см. ИСО 10667-1).

Если поставщик услуг установит, что оценка или ее составляющие больше не удовлетворяют потребностям заказчика, то он должен сообщить об этом заказчику и договориться о дальнейших действиях.

Окончательное определение потребностей в оценке, в том числе целей любой оценки и любых критериев оценки, определенных в рамках процесса, представленного в настоящем подразделе, поставщику услуг следует документально оформить. Поставщик услуг должен документировать детали соглашения в интересах всех сторон.

4.2 Рекомендации по услугам в области оценки

Поставщик услуг должен предоставлять рекомендации, касающиеся услуг в области оценки и определять, какие из них наиболее соответствуют требованиям, установленным заказчиком при окончательном определении потребностей в оценке. Такие рекомендации должны быть основаны на

анализе имеющейся информации для гарантии того, что каждый метод оценки подходит для оценки выявленных потребностей.

Поставщик услуг должен гарантировать, что рекомендуемые методы оценки являются подходящими для целей оценки и подходят для круга лиц, подлежащих оценке.

Рекомендации, касающиеся услуг по оценке, должны содержать, по мере необходимости:

a) обоснование согласования, включая соответствующие документы, подтверждающие техническое качество и полезность используемых методов оценки (см. приложение В). Такая документация должна содержать информацию о выборе методов, доказательства их применения и интерпретацию методов, способы применения и управления, в том числе требование о том, следует ли контролировать оценку или нет, и надлежащие условия проживания подлежащих оценке лиц с особыми потребностями;

b) обоснование способа использования результатов оценки для окончательного удовлетворения потребностей в оценке;

c) оценку риска соответствующих вопросов, включая, но не ограничиваясь только этим, правовых и нормативных вопросов, наряду с безопасностью и защитой прав интеллектуальной собственности.

4.3 Соглашение, касающееся услуг в области оценки

Поставщик услуг должен достигнуть соглашения с заказчиком относительно требований к услугам по оценке. Эти требования должны включать:

a) область применения услуг по оценке;

b) продолжительность предоставления услуг по оценке и самой оценки (там, где дата окончания отсутствует, это следует четко указать);

c) сведения о процедурах и методах оценки;

d) процедуры анализа, применяемые к мерам по оценке;

e) отчет о результатах оценки для каждого конечного пользователя;

f) способ объединения данных из различных процедур оценки;

g) распределение соответствующих функций, обязанностей и областей ответственности заказчика и поставщика услуг;

h) сведения о конфиденциальности персональных данных, правах на интеллектуальную собственность и данных оценки, хранении и удалении данных;

i) заявление о соответствии установленным правилам и законодательству;

j) характер и периодичность мониторинга, периодический пересмотр процедур, необходимых для обеспечения качества оценки и гарантии того, что она соответствует необходимым профессиональным, правовым и нормативным требованиям;

k) характер обратной связи в случае ее наличия и способ ее предоставления;

l) определение затрат.

В случае необходимости поставщик услуг должен привлекать заказчика к сотрудничеству по проверке после оценки (см. раздел 6). Требования к такой проверке должны включать:

- подтверждение уровня компетентности, необходимого для людей, проводящих проверку;
- описание объекта проверки и дату ее проведения;
- статус лица, проводящего проверку;
- описание критериев проверки;
- описание характера и формы предоставления результатов проверки.

5 Предоставление услуг по оценке

5.1 Этапы

В процессе предоставления услуг по оценке следует выполнить следующие семь легко идентифицируемых этапов:

a) планирование оценки;

b) информирование всех заинтересованных лиц;

c) проведение оценки;

d) интерпретация результатов;

e) подготовка и представление отчетов;

f) обеспечение обратной связи;

g) непрерывный анализ процесса оценки.

5.2 Предоставление услуг по оценке. Планирование оценки

5.2.1 Планирование оценки

Поставщик услуг должен достичь согласия с заказчиком относительно разрабатываемого плана предоставления услуг по оценке, в том числе, но, не ограничиваясь только этим, по установлению:

a) личности, группы или организации, подлежащих оценке;

b) лиц, материалов и оборудования, необходимых для проведения мониторинга и оценки;

c) обязанностей и компетенции лиц для проведения мониторинга и оценки;

d) менеджмента по персоналу, информации, материалов оценки и других ресурсов;

e) беспристрастности ко всем соответствующим подгруппам;

f) процедур и методов оценки (одной или множества);

g) других факторов, которые могли бы затронуть или повлиять на принятие решения об оценке, такого как определение проходного или граничного балла, полезность оценки (то есть анализ стоимости и эффективности), доступность и уместность альтернативных методов оценки;

h) обратной связи с участником оценки, характера этой обратной связи и способа и места предоставления обратной связи.

5.2.2 Безопасность

Поставщик услуг должен быть уверен в том, что контролируемые им материалы оценки и данные находятся в безопасности.

Материалы, собранные данные и документация, касающиеся оценки, должны быть обработаны способом, соответствующим условиям соглашения по предоставлению услуг по оценке и передовому профессиональному опыту.

Если поставщик услуг несет ответственность за материалы, собранные данные или документацию, он должен гарантировать:

a) соблюдение прав интеллектуальной собственности, которые существуют в области оценки;

b) контроль доступа к материалам оценки до и после их применения;

c) невозможность получения участниками оценки несанкционированного доступа к материалам оценки или информации, что может привести к аннулированию результатов оценки;

d) защищенность всех действий по сбору данных, например, безопасность веб-сайтов, защиту персональных данных и т. д.;

e) информированность всех заинтересованных лиц, участвующих в оценке, о том, что считается допустимым или недопустимым использованием материалов оценки, а также о выполнении обязанностей по обеспечению безопасности материалов оценки;

f) невозможность размещения для открытого доступа или публикации методов оценки, например, подходов к объяснению оценок, подсчету баллов, конфиденциальных правил и данных, связанных с оценкой, что могло бы потенциально поставить под сомнение в части их обоснованности, целостности и ценности.

5.2.3 Права участников оценки

В соответствии со своими обязанностями поставщик услуг должен обеспечить:

a) признание и соблюдение прав участников оценки и документальное оформление процедур и сроков рассмотрения и разрешения жалоб и официальных обращений;

b) последовательное общение с участниками оценки.

Примечание — Дополнительная информация о правах и обязанностях участников оценки приведена в приложении А;

c) осуществление обработки результатов оценки и персональных данных в соответствии с требованиями к конфиденциальности данных.

5.2.4 Защита данных участников оценки

5.2.4.1 Поставщик услуг, выполняя функции обработчика данных, должен:

a) следовать указаниям оператора персональных данных относительно согласованной цели оценки;

b) дать возможность оператору персональных данных выполнять свои обязательства и обязанности в связи с защитой данных;

c) поддерживать требуемый уровень безопасности персональных данных.

Поставщик услуг, выполняя функции оператора персональных данных, должен гарантировать, что он может выполнять работу на профессиональном уровне в соответствии с правовыми и нормативными требованиями, касающимися роли оператора данных.

Если заказчик или другое третье лицо выполняет функции оператора персональных данных, то поставщик услуг должен информировать заказчика или другое третье лицо обо всех профессиональных, правовых и нормативных требованиях к работе оператора персональных данных.

5.2.4.2 Поставщик услуг, выполняя функции оператора персональных данных, должен:

a) установить четкие правила относительно срока хранения идентификационных персональных данных обработчиком данных;

b) обосновать степень конфиденциальности и предоставление доступа к данным участника оценки для тех, кто имеет право знать (включая защиту информации, хранящейся в файловых системах, с целью получения доступа только лиц, имеющих на это право);

c) получить соответствующее согласие на разрешение по использованию данных;

d) сообщать обработчику данных, о необходимости и сроке удаления имен и других персональных идентификаторов из результатов оценки (например, данных испытаний, отдельных отчетов, заметок, сделанных интервьюерами, комментариев и рейтингов эксперта по оценке из оценочного центра), чтобы сделать их анонимными для исследовательских целей, разработки норм или других статистических целей.

Примечание — Защиту данных, распространяющихся на идентификационные персональные данные, осуществляют оператор персональных данных и обработчик данных. Данные, полученные анонимно или агрегировано через людей, не учитывают. Заказчик обычно выступает в качестве оператора данных при взаимодействии с поставщиком услуг, действующим в качестве обработчика данных либо самостоятельно, либо с привлечением третьей стороны, например, продавцов online-тестов, провайдеров системы слежения заявителя. Тем не менее, эти функции могут быть распределены по-разному, что должно быть указано в соглашении между сторонами.

5.2.5 Установление обратной связи

Соглашение между заказчиком и поставщиком услуг должно определить наличие обратной связи с участником оценки, характер обратной связи, способ и место ее установления.

Обратная связь должна быть определена в рамках действующего законодательства, национальных рекомендаций по профессиональной подготовке, культурных традиций и правил организации.

5.3 Предоставление услуг по оценке. Информирование участников оценки

5.3.1 Предоставление информации

Поставщик услуг должен предоставлять заинтересованным сторонам любую информацию, которая была согласована.

Поставщик услуг должен проверить совместно с заказчиком, что информация предоставлена соответствующей стороне или сторонам. Эта информация может включать в себя, но не ограничиваясь, следующее:

a) причины проведения оценки участников и целевого использования полученной информации, в т. ч. использования результатов оценки и способе обработки данных;

b) процесс, с помощью которого участник оценки должен дать информированное согласие на ее проведение;

c) способ хранения персональных данных, персональная ответственность за данные, срок их хранения и перечень лиц, имеющих к ним доступ;

d) способ получения помощи участником оценки по запросам, трудностям или проблемам, которые могут возникнуть в процессе оценки;

e) перечень необходимых мероприятий в случае наличия у участника оценки языковых проблем, особых запросов или возникновения требования проведения повторной оценки;

f) перечень существующих процедур для прохождения на месте участником оценки, группами или организациями с целью подачи жалоб и апелляции по результатам оценки;

g) иные права и обязанности, которые участник имеет в процессе оценки.

5.3.2 Допуск участников оценки для подготовки к оценке

Поставщик услуг должен работать совместно с заказчиком над подготовкой к проведению процедур и использованию методов оценки. Поставщик услуг должен:

a) предоставить участнику оценки четкую и своевременную информацию;

b) при необходимости дать указания о способах подготовки участника к оценке, включая доступ к утвержденным или рекомендуемым образцам и практическим материалам;

c) объяснить участнику оценки его права и обязанности;

d) объяснить последствия участия, отказа или неучастия в оценке, чтобы участники могли сделать информированный выбор.

5.3.3 Информированное согласие

Для использования персональных идентификационных данных поставщик услуг должен принимать участие в разработке документов об информированном согласии и процедуре оценки. Эти документы должны быть разработаны в отношении применяемого вида оценки и типа собранных данных и отражать ответственность за получение информированного согласия от участников оценки.

Если поставщик услуг является ответственной стороной, то он должен получить до начала или в начале оценки информированное согласие участника оценки в отношении любых персональных данных, которые должны быть собраны касательно участника оценки.

В процессе получения информированного согласия следует предпринять следующие действия:

a) поставщик услуг должен попросить заказчика указать ответственное лицо, которое должно получить результаты оценки;

b) если участник оценки является заказчиком, он имеет право назначать другие организации, например, органы по лицензированию или сертификации, для получения результатов оценки;

c) участник оценки должен быть проинформирован о том, кто должен получать результаты, будь то отдельный участник оценки и/или третьи стороны, например, непосредственный руководитель или орган по лицензированию/сертификации третьей стороны, независимо от того, предоставляется ли участнику оценки или нет доступ к отчету, чтобы согласовать использование полученных результатов.

Примечание — Кроме того, поставщику услуг следует решить вопрос о целесообразности предоставления участнику оценки условий доступа с целью дополнительного использования результатов оценки, например, повторного использования данных для анализа беспристрастности.

5.3.4 Конфиденциальность и анонимность

По требованию заказчика или в случае, когда заказчик является участником оценки, поставщик услуг должен информировать участника оценки и другие стороны, не предоставляющие данные об участнике оценки, например, экспертов по проведению развернутого опроса мнений о сотруднике, об оценке обратной связи, о конфиденциальности персональных данных, которые они просят предоставить и условиях анонимности предоставления результатов отчета.

5.4 Предоставление услуг по оценке. Проведение оценки

Поставщик услуг в случае ответственности должен гарантировать условия, при которых администраторы оценки обладали бы всей необходимой компетенцией, основанной на опыте, который можно проверить, обучении, образовании или полномочиях. При управлении оценкой одного или более лиц, администраторы оценки должны наблюдать за выполнением стандартизованных процедур по предоставлению услуг по оценке и документированию любых отклонений от этих процедур.

Поставщик услуг должен предоставить документацию, в которой детально отражены процедуры и практика, которым должны следовать администраторы оценки в период процесса оценки, например, процедуры структурированного интервью, тестирование веб-камеры, процедуры центра оценки для дистанционного управления оценкой. Это включает в себя, по крайней мере, процедуры для каждого конкретного метода, оформленного для лиц, групп или организаций, например в соответствии со стандартизованными процедурами по управлению проведением теста и любыми ранее утвержденными требованиями или альтернативными процедурами, или ранее определенными структурами и руководствами для интервью.

Поставщик услуг должен обеспечивать выполнение соответствующих требований для управления услугами по оценке, независимо от того, предоставлены ли они в ходе личного общения или дистанционно, на бумажных или электронных носителях. Следует обеспечить необходимую поддержку участникам оценки и предусмотреть наличие соответствующих руководящих указаний для поощрения использования систем, способствующих справедливой и достоверной оценке.

В соответствующих случаях поставщик услуг должен документировать процедуры оценки для администраторов с целью проверки личности всех участников оценки и рассматривать любые вопросы, технические или личные проблемы или вопросы, возникающие в ходе оценочной сессии, например, непредвиденные перерывы в оценке или процедурах оценки. Поставщик услуг должен обеспе-

чивать безопасность материалов оценки и учет всех материалов по окончании каждой оценочной сессии.

Если заказчик и поставщик услуг несут совместную или общую ответственность, они должны согласовать процедуры и практику оценки и довести их до администраторов оценки.

5.5 Предоставление услуг по оценке. Интерпретация и использование результатов

Поставщик услуг должен гарантировать, чтобы эксперты по оценке, ответственные за анализ данных и интерпретацию результатов и/или классификацию, связанную с оценкой, обладали необходимым уровнем компетентности для этого. Кроме того, они должны также иметь возможность действовать в соответствии с документально оформленными процедурами, касающимися используемых методов оценки. Если заказчик является ответственным за предоставление экспертов, то поставщик услуг должен рекомендовать ему требуемый уровень компетенции и квалификации экспертов.

Если выводы сделаны на основе множественных методов оценки, то поставщик услуг должен обосновать результаты, базирующиеся на интеграции данных и доказательствах, которые поддерживают эти выводы.

Поставщик услуг должен обосновать любые рекомендации по использованию результатов оценки.

Примечание — В зависимости от характера оценки сбором данных оценки, анализом данных, совокупностью и интерпретацией результатов могут заниматься разные эксперты. Некоторые из этих людей могут быть сотрудниками, работающими по найму поставщиком услуг, а другие — сотрудниками заказчика или любой третьей стороны. Дополнительная информация об экспертах по оценке приведена в приложении С.

5.6 Предоставление услуг по оценке. Подготовка и представление отчетов

5.6.1 Подготовка отчетов

Поставщик услуг должен обеспечить подготовку отчетов (устных или письменных) в такой форме, чтобы в них последовательно и подробно были включены сопоставления, толкования и результаты оценки. Отчеты должны быть представлены в форме, понятной каждой категории конечного пользователя. Отчеты должны быть составлены так, чтобы их можно было проверить, используя доказательства, касающиеся выводов на основе данных оценки и критериев оценки.

Примечание — Дополнительная информация по подготовке отчетов приведена в приложении D.

Поставщик услуг должен гарантировать, что компьютерные отчеты используются соответствующим образом с учетом их технического качества и сроков действия.

5.6.2 Представление отчетов

Поставщик услуг должен обеспечить доступ каждому конечному пользователю к отчетам по требованию заказчика или участника оценки. Участники оценки должны быть уведомлены о перечне лиц, имеющих доступ к отчетам с результатами их оценки, способе использования этих результатов, условиях и сроке хранения данных, несмотря на дополнительные требования национального законодательства о неприкосновенности данных

В соответствии с соглашением поставщик услуг должен, при необходимости, предоставить заказчику рекомендации по использованию результатов оценки. Поставщик услуг должен гарантировать предоставление заказчику отчетов, указанных в соглашении.

Примечание — Все решения по коммерческим вопросам на основе методов оценки находятся в зоне ответственности заказчика.

5.7 Предоставление услуг по оценке. Обеспечение обратной связи

В период получения информированного согласия участник оценки должен быть ознакомлен с процессом обеспечения обратной связи, характере обратной связи при ее наличии и способе ее предоставления. Обратная связь должна включать точную и актуальную информацию, которая позволит участнику оценки, группе или организации понять результаты оценки и то, как эти результаты будут использованы.

При наличии полной обратной связи заказчик должен работать с поставщиком услуг с целью подтверждения доступности компетентного лица для обсуждения результатов с участником оценки, группой или организацией в конструктивной и благоприятной атмосфере.

5.8 Предоставление услуг по оценке. Анализ услуг по оценке

5.8.1 Текущий мониторинг процесса оценки

Поставщик услуг должен проводить мониторинг тех аспектов процесса оценки с целью получения информации, которые указывают на возможность возникновения ошибки или проблемы, или на необходимость изменений или регулирования процесса оценки.

При выявлении ошибок или проблем следует предпринять меры для минимизации любых отрицательных последствий.

5.8.2 Периодический контроль процесса оценки

Поставщик услуг должен периодически контролировать следующие аспекты процесса оценки:

a) актуальность критериев оценки;

b) использование передового опыта в процессе оценки;

c) поддержку правовой защищенности в соответствии с законами той страны, в которой работают заказчик и поставщик услуг, и страны, в которой проводится оценка;

d) предел, до которого метод оценки остается в силе, особенно там, где изменилась цель оценки;

e) уместность продолжительного использования метода оценки в случае изменения формы, содержания или способа управления;

f) принятие соответствующих мер для обеспечения беспристрастности ко всем подгруппам.

6 Проверка после оценки

Поставщик услуг должен проводить проверку, которая включает, но не ограничивается только этим:

a) те части процесса оценки, которые выполнены так, как было запланировано, и те, которые выполнить не удалось, например, администрирование, предоставление отчетов, использование данных, использование процедур и методов;

b) сбор, интеграцию, хранение, уничтожение данных и результатов во время всех этапов проведения оценки (особенно в отношении конфиденциальности, безопасности и носителя информации);

c) возможности для повышения эффективности и/или результативности оценки;

d) процедуры, используемые для интеграции данных оценки, например, для использования в процессе принятия решений, проведения повторной оценки целесообразности использованных источников информации.

Кроме того, если заказчик дал согласие на проверку после оценки (см. 4.3), поставщик услуг должен совместно с заказчиком провести такую проверку, которая включает, но не ограничивается только этим:

- цель и оценки и степень их достижения;
- последствия оценки, как преднамеренные, так и непреднамеренные, а также последствия оценки для организации и участников;
- уровень понимания отчетов конечными пользователями и их последствия для повышения качества отчетов;
- способ использования отчетов конечными пользователями, например, в организации при разработке планов действий или принятии решения о найме.

Приложение А
(справочное)

Права и обязанности участников оценки. Указания и ожидания

А.1 Общие положения

Участник оценки — это обобщающий термин, определяющий тех, кто применяет стандартизованные методы, проводит социологический опрос или участвует в реализации других показателей эффективности организации. Участник оценки может предоставить информацию для лица, группы или организации или может пройти оценку в своих собственных интересах. Оценка включает проведение экспертиз, выполненных с использованием метода «360 градусов», организационных исследований, тестов и экзаменов.

А.2 Права участников оценки

Участник оценки имеет право:

a) получать информацию о своих правах и обязанностях как участник оценки;

b) на вежливое, уважительное, постоянное и беспристрастное отношение, независимо от возраста, ограниченных возможностей, этнической принадлежности, пола, национального происхождения и языка, религии, сексуальной ориентации или других личностных характеристик;

c) пройти оценку с помощью методов, отвечающих профессиональным и руководящим принципам и подходящих для этого;

d) получать краткое устное или письменное объяснение о своей функции, используемых видах оценок до проведения оценки, если результаты будут доложены участнику оценки и/или другим лицам, и планируемом применении (или применении) результатов.

Примечание — Если участник оценки имеет инвалидность, то он или она имеет право запрашивать и получать информацию о жилье. Если участник оценки испытывает трудности в понимании языка, на котором проводится оценка, он или она имеет право до начала оценки быть проинформированным об обеспечении проживания;

e) знать заранее о проведении оценки, если оценка будет проводиться, как и когда будут доступны результаты, и следует ли ему оплачивать проведение оценки;

f) знать о том, осуществляется ли управление процессом оценки и интерпретация результатов квалифицированными специалистами, которые следуют кодексу профессиональной этики, или системами, разработанными такими специалистами;

g) знать о том, является ли участие в проведении оценки обязательным, и узнать о последствиях, связанных с участием или неучастием в процессе оценки, об окончательном завершении оценки или об отмене результатов (для изучения последствий участник оценки может при необходимости задать вопросы);

h) знать заранее о том, получит ли он и когда объяснение результатов, и если да, получит ли письменные или устные объяснения в разумные сроки после проведения оценки и на установленных соглашением условиях;

i) знать о том, что его индивидуальные ответы и результаты оценки не подлежат разглашению поставщиком услуг и могут быть предоставлены только лицам, имеющим допуск.

Примечание — Если участником оценки является заказчик, то он имеет право назначать другие организации, например, органы по лицензированию или сертификации, чтобы получить результаты оценки;

j) выражать озабоченность по поводу процесса оценки или результатов оценки и получать информацию о методах, которые будут использоваться для решения проблем, например таких, как процедуры и сроки инициирования решения по жалобам, документирование официальных апелляций.

А.3 Обязанности участников оценки

Участник оценки должен:

a) прочитать и/или прослушать свои права и обязанности как участника оценки;

b) вежливо и уважительно относиться к другим лицам в период процесса оценки;

c) задавать вопросы до проведения оценки, если имеется уверенность в необходимости проведения оценки, касающиеся способа ее проведения, о своих функциях и о действиях с результатами;

d) прочитать или прослушать описательную информацию до начала проведения оценки и обратить пристальное внимание на все инструкции.

Примечание — Участник оценки должен заранее сообщить администратору оценки, о необходимости предоставления жилья для инвалидов, физическом состоянии или заболевании, исключающим участие в про-

цессе оценки. Если участник оценки испытывает трудности в понимании инструкций, то он или она обязан проинформировать об этом администратора оценки;

e) знать о времени и месте проведения оценки, о соответствии всем требованиям к оценке, о необходимости появления в установленный срок со всеми необходимыми материалами и готовности к оценке (возможно, для выяснения этой информации участники оценки могут при необходимости задавать вопросы);

f) следовать инструкциям, касающимся процесса проведения оценки и честно формулировать ответы в процессе оценки (в ответ на вопрос о его или ее взглядах, отношениях или представлении о своей организации, группе или другом лице участник оценки должен отвечать достоверно);

g) спрашивать о последствиях и сделать выбор не принимать или не продолжать оценку;

h) информировать соответствующее(ие) лицо(а), если он или она считает, что экологические и технические условия повлияли на результаты;

i) просить о конфиденциальности ответов и результатов оценки, если этот аспект касается участника оценки, а также назначить любое соответствующее лицо, которому в случае необходимости следует передать результаты;

j) своевременно и в уважительной форме выражать любую озабоченность, возникшую у участника оценки в отношении процесса или результатов оценки;

k) давать информированное согласие.

Примечание — Эти права и обязанности разработаны на основе материалов [13].

Приложение В
(справочное)

Дополнительная информация о технической документации на методы и процедуры оценки

В.1 Документация на методы и процедуры оценки

Документация на методы и процедуры оценки должна удовлетворять следующим критериям:

a) техническая документация должна быть разработана для каждого используемого метода и процедуры оценки. Документация должна включать в себя доказательные исследования, которые обеспечивают качество методов и процедур оценки;

b) документация должна быть представлена конструктором или разработчиком метода или процедуры и быть доступна через дистрибьютора или правообладателя метода или процедуры;

c) техническая документация должна быть доступна поставщику услуг, заказчику и иным сторонам;

d) все источники, приведенные в технической документации, должны быть общедоступны или, в случае коммерческой информации, доступны для обзора в соответствии с соглашением о неразглашении;

e) все подтверждающие доказательства следует представить достаточно подробно, и они должны включать:

1) описание модели, теории или логики, на которых основан метод или процедура оценки, например, теория организационной культуры, модель удовлетворенности работой, теория индивидуальных различий в интеллекте или модель квалификационных требований к профилю работы;

2) сведения о времени и месте получения доказательства и времени их последнего обновления;

3) сведения о типе собранных данных, например, о результатах тестов, оценки, рейтингов, рейтингов интервью, опросников по внутригрупповому выбору;

4) информацию, касающуюся характеристик участников оценки, о достаточности их представительства и достаточном количестве, чтобы подтвердить любые выводы на основе их результатов;

5) информацию, касающуюся установления проходных или пограничных баллов;

6) последствия выводов для использования метода или процедуры оценки, включая ограничения по их применению;

f) документация для доказательств должна соответствовать общепринятым критериям для научных публикаций. Эти критерии приведены в В.2 — В.6.

Примечание — Техническая документация не всегда содержит тестовые задания, содержание заданий или подходы к выставлению баллов/алгоритмам.

В.2 Объективность методов и процедур оценки в ходе их реализации

Необходимо представить порядок применения методов и процедур оценки, подсчета баллов и интерпретации результатов для их последовательного осуществления. Требования, предъявляемые к оборудованию (например, к компьютерам), обучению (например, экспертов по оценке, интервьюеров или администраторов) или другим специальным помещениям (например, подходящим помещениям для групповых занятий), должны быть четко описаны и документированы.

В.3 Обоснованность

Результаты оценки должны быть обоснованными. Техническая документация должна содержать данные, обеспечивающие доказательства для подтверждения выводов, которые можно сделать из результатов оценки, и включать описание ограничений на их использование.

a) Техническая документация должна содержать информацию о фактах, подтверждающих обоснованность процедуры.

b) Методы, используемые для сбора таких доказательств, должны быть описаны в технической документации. Описание метода должно включать в себя характеристики участников оценки, способ принятия их на работу и их демографические данные, способ исследования (например, сбор всей информации в одной точке в одно время или с задержкой по времени, и т.д.) и размер выборки.

В.4 Достоверность

Результаты оценки должны быть достоверными. В используемых методах и процедурах должны быть предусмотрены баллы для оценки отдельных лиц, команд, групп или организаций, которые максимально свободны от источников случайной погрешности измерений.

a) Техническая документация должна содержать информацию о достоверности метода или процедуры и способе определения достоверности, например при анализе повторяемости оценки экспертов или через лицо при проведении опроса (по соглашению между экспертом и опрашиваемым лицом), по временной стабильности

результатов в различные временные интервалы, последовательности нескольких действий, направленных на измерение той же конструкции.

b) При использовании нескольких действий, например, осуществляемых группой экспертов одновременно или одним экспертом в течение определенного времени, отдельные результаты оценки должны быть объединены в общий результат и должна быть представлена информация о достоверности общего результата.

B.5 Объективность

Методы и процедуры оценки должны быть объективными. Степень, при которой они могут быть подвержены систематическим погрешностям, должна быть указана в документах.

Пример — Понятность мнения эксперта о наблюдении систематических погрешностей оценки, связанных с требованиями к некоторым участникам оценки, реагирующим на оценку на иностранном языке, и способами, в которых содержание метода или процедуры могло бы повлиять на эффективность действий, не связанных с целью оценки.

B.6 Периодические проверки на адекватность

Любые отклонения от стандартных методов и процедур, например, помещения для использования лицами, которые имеют особые потребности, или лицами, которые должны быть оценены на другом языке, должны соответствовать требованиям и быть документированы.

a) Достаточность доказательств для поддержки постоянного использования метода или процедуры следует периодически проверять, особенно это касается научной литературы и анализа данных поставщика услуг. Периодичность проверок должна определяться характером мер и выводов, которые используются для поддержки, доказательства их стабильности в течение времени и доказательств, относящихся к изменениям, в популяциях среди участников оценки (лиц, групп, организаций).

b) Процедуры, установленные для применения, управления, подсчета баллов и сбора информации, следует периодически пересматривать, особенно в соответствии с профессиональными стандартами и в связи с рисками возникновения возможной ошибочной интерпретации.

Приложение С
(справочное)

Дополнительная информация об анализе и интерпретации результатов

Ответственные за анализ и интерпретацию результатов должны:

a) быть в состоянии предоставить свидетельства о своей компетенции, основанной на поддающемся проверке опыте, обучении, образовании или документах, подтверждающих полномочия;

b) определить характер методов, чтобы объединить данные и дать четкое обоснование любых заключений и решений относительно комбинации и интерпретации данных и доказательств, подтверждающих их;

c) предпринять соответствующие меры, чтобы отчеты об оценке отразили данные, полученные на основе метода оценки;

d) использовать такие процедуры для просмотра результатов оценки, чтобы определить маловероятные или необоснованные интерпретации, классификацию или баллы, как например, данные судебно-медицинской экспертизы, признание маловероятных баллов;

e) обеспечивать интерпретацию оценки, которая согласуется с информацией о методе оценки, как представлено в технической документации, руководствах для пользователя и в другой научной литературе;

f) гарантировать рассмотрение и проведение анализа каждого из положений, содержащихся в соглашении между сторонами;

g) интерпретировать результаты оценки с учетом имеющейся информации об участниках оценки и содержания оценки, условий, методов и способов, технических характеристик используемых методов, а также необходимости оценки;

h) с беспристрастностью анализировать и интерпретировать выводы и результаты;

i) уделять должное внимание имеющимся данным о технических показателях метода оценки для соответствующих демографических групп участников оценки;

j) принимать во внимание любые индивидуальные или групповые отклонения от стандартной процедуры в ходе управления процедурой оценки, в случае необходимости;

k) принимать во внимание возможное влияние предыдущего опыта участника оценки по используемым методам:

1) избегать чрезмерного обобщения результатов одним методом оценки;

2) рассматривать обоснованные альтернативные интерпретации;

3) удостовериться в том, что все выводы подтверждены собранными данными;

4) документировать результаты и интерпретацию оценки, например, тренинги или практики или интервью центра по оценке.

Приложение D
(справочное)

Дополнительная информация по представлению отчета

Ответственные за представление отчета должны:

a) представлять отчеты на основе доказательных данных;

b) составлять отчеты, которые подходят для каждой категории конечных пользователей;

c) использовать форму и структуру отчета, который соответствует контексту оценки, например, отбор в зависимости от развития;

d) включать четкое резюме и, в соответствующих случаях, конкретные рекомендации;

e) обеспечивать, чтобы технический и лингвистический уровень любых отчетов соответствовал уровню понимания конечного пользователя;

f) четко указывать в отчете ограничения по использованию данных об оценке;

g) объяснять, как следует рассматривать результаты оценки относительно другой информации о лице, группе или организации, которые являются объектом оценки.

Библиография

[1] ИСО 10075-3 (ISO 10075-3) Эргономические принципы обеспечения адекватности умственной нагрузки. Часть 3. Принципы и требования к методам измерений и оценке умственной нагрузки (Ergonomic principles related to mental workload. Part 3: Principles and requirements concerning methods for measuring and assessing mental workload)

[2] ИСО 10667-1 (ISO 10667-1) Предоставление услуг по оценке. Процедуры и методы оценки работы персонала и организационной среды. Часть 2. Требования к заказчику (Assessment service delivery. Procedures and methods to assess people in work and organizational settings. Part 1: Requirements for the client)

[3] ИСО 17024 (ISO 17024) Оценка соответствия. Общие требования к органам, проводящим сертификацию персонала (Conformity assessment. General requirements for bodies operating certification of persons)

[4] ИСО/МЭК 23988 Информационные технологии. Свод правил по применению информационных технологий (IT) в предоставлении услуг по оценке (ISO/IEC 23988 Information technology. A code of practice for the use of information technology (IT) in the delivery of assessments)

[5] DIN 33430:2002 Профессиональная оценка сотрудников. Требования к методикам и их применению. Berlin: Издательство Beuth

[6] AERA (1999) American Educational Research Association, American Psychological Association, & National Council on Measurement in Education. Standards for Educational and Psychological Testing. Washington DC: American Educational Research Association

[7] APA (1985) American Educational Research Association, American Psychological Association, & National Council on Measurement in Education. Standards for Educational and Psychological Testing. Washington DC: American Psychological Association

[8] APA (1950) Ethical standards for the distribution of psychological tests and diagnostic aids. American Psychologist, 5, pp. 620—626

[9] Association of Test Publishers (ATP 2002). Guidelines for computer-based testing: ATP

[10] European Federation of Psychologists' Associations (EFPA 2005). EFPA Review Model for the Description and Evaluation of Psychological Tests Version 3.41: Test Review Form and Notes for Reviewers. gost.e-ecolog.ru

[11] European Federation of Psychologists' Associations (EFPA 2005). European Test User Standards for test use in Work and Organizational settings Version 1.92. gost.e-ecolog.ru

[12] EVERS, A., SIJTSMA, K., LUCASSEN, W., & MEIJER, R.R. (2010). The Dutch review process for evaluating the quality of psychological tests: History, procedure and results. International Journal of Testing, 10, pp. 295—317

[13] EYDE, L., KRUG, S.E., ROBERTSON, G. (1993). Responsible Test Use: Case studies for assessing human behavior. Washington, DC: APA

[14] FERNÁNDEZ-BALLESTEROS, R., DE BRUYN, E.E.J., GODOY, A., HORNKE, L.F., TER LAAK, J., VIZCARRO, C., WESTHOFF, K., WESTMEYER, H., & ZACCAGNINI, J.L. (2001). Guidelines for the assessment process (GAP): A proposal for discussion. European Journal of Psychological assessment, 17, pp. 187—200

[15] HAMBLETON, R., (2005). Issues, designs, and technical guidelines for adapting tests into multiple languages and cultures. In, R.K. Hambleton, P. Merenda, & C. Spielberger (Eds.). Adapting Educational and Psychological Tests for Cross–Cultural assessment. Lawrence Erlbaum

[16] International Test Commission (ITC 2001). International Guidelines on Test Use. International Journal of Testing, 1, pp. 95—114

[17] International Test Commission (ITC 2006). International Guidelines on computer-based and Internet- delivered testing. International Journal of Testing, 6, pp. 143—172

УДК 658.386:006.354 ОКС 03.080.30

Ключевые слова: оценка, предоставление услуг по оценке, процедура оценки, метод оценки, поставщик услуг, заказчик, участник оценки, обратная связь

Редактор *А.В. Липсюк*
Корректор *Ю.М. Прокофьева*
Компьютерная верстка *А.С. Самарина*

Подписано в печать 08.02.2016. Формат 60x84 1/8.
Усл. печ. л. 3,26. Тираж 35 экз. Зак. 173.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»
123995 Москва, Гранатный пер., 4.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru