



УДК 658.562

- © М.Ю. Безродний, завідувач відділу,
- © Г.Д. Шевчук, провідний інженер ВУЯ (ДП “ДержавтотрансНДІпроект”)

## КОМПЕТЕНТНІСТЬ ПЕРСОНАЛУ, ЗАДІЯНОГО В РОБОТАХ З ОЦІНЮВАННЯ ТА СЕРТИФІКАЦІЇ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ

**Анотація.** Описано підходи до визначення критеріїв компетентності персоналу органу із сертифікації систем управління якістю та проведення оцінювання компетентності персоналу на відповідність визначеним критеріям.

**Ключові слова:** компетентність, критерії, орган з сертифікації, персонал, процес, сертифікація, система управління, система управління якістю.

**Аннотация.** Описаны подходы к определению критериев компетентности персонала органа по сертификации систем управления качеством и проведения оценки компетентности персонала на соответствие определенным критериям.

**Ключевые слова:** компетентность, критерии, орган по сертификации, персонал, процесс, сертификация, система управления, система управления качеством.

**Annotation.** We described the approaches to define the criteria of personnel competence of quality management systems certification body and assessed the competence of personnel to match certain criteria.

**Keywords:** competence criteria, the certification body, the staff, the process of certification, management system, quality control system.

### Загальні відомості

Опублікований в 2011 році стандарт ISO/IEC 17021:2011 [1] у порівнянні з його першим виданням зазнав доволі значних змін. Зокрема, він доповнений новими вимогами щодо визначення та документування критеріїв компетентності персоналу, який залучають до оцінювання та сертифікації систем управління, та подальшого оцінювання компетентності персоналу на відповідність визначеним критеріям [2].

Як зазначено у [3], ступінь довіри споживача до якості продукції (послуг) тісно пов'язаний із об'єктивністю сертифікації системи управління виробника, яка залежить від компетентності персоналу, задіяного в роботах з оцінювання та сертифікації систем управління, зокрема аудиторів. Тобто, від належної компетентності персоналу значною мірою залежить об'єктивне і професійне провадження сертифікації систем управління.

У [2] було відзначено, що однією з цілей розробників стандарту [1] – встановлення конкретних вимог, застосованих до будь-якого аудиту

систем управління третьою стороною, зокрема стосовно управління компетентністю персоналу органу із сертифікації, охоплюючи компетентність груп аудиту, а також поліпшення розуміння компетентності та управління нею.

Оскільки нові вимоги щодо компетентності стосуються не лише аудиторів і технічних експертів, а й інших фахівців органу із сертифікації, яких залучають до робіт з оцінювання та підтвердження відповідності систем управління, у [2] було проаналізовано, як змінені вимоги впливатимуть на діяльність органів із сертифікації та їх відповідність вимогам акредитації.

У 2013 році опубліковано ISO/IEC TS 17021-3:2013 [4], який доповнює і конкретизує вимоги стандарту [1] щодо компетентності персоналу, залученого до процесів оцінювання та сертифікації СУЯ.

Розглянемо можливі підходи до запровадження вимог стандартів [1] і [4] у діяльність органу із сертифікації систем управління якістю (далі – СУЯ) на прикладі ДП “ДержавтотрансНДІпроект”.



Зміни процесів та процедур стосовно компетентності, запроваджені у стандарті [1], загалом охопили такі аспекти:

- а) нову або змінену термінологію;
- б) визначення критеріїв необхідної компетентності фахівців для виконання кожної функції в процесі сертифікації СУЯ;
- в) розробка та документування процесів для первинного й поточного моніторингу компетентності та діяльності фахівців, яких залучають до провадження робіт з оцінювання та підтвердження відповідності СУЯ, із застосуванням одного чи декількох вибраних методів оцінювання відповідно до визначених критеріїв компетентності;
- г) доповнення процедури добирання, навчання та офіційного уповноваження аудиторів і технічних експертів положенням про те, що первинне оцінювання компетентності зазначених фахівців повинно охоплювати спостереження за провадженням аудиту на місці компетентним оцінювачем;
- д) як критерій компетентності вилучено поняття “потрібні особисті якості”, натомість запроваджено поняття “бажана особиста поведінка”.

#### Процес оцінювання компетентності

Процес оцінювання компетентності фахівців, яких залучають до робіт з оцінювання та підтвердження відповідності СУЯ, охоплює чотири послідовні та пов'язані між собою підпроцеси: визначення та документування критеріїв компетентності щодо потрібних знань, навичок і бажаної особистої поведінки, необхідних для ефективного виконання завдань аудиту й сертифікації СУЯ; обрання методів, які застосовуватимуть для оцінювання компетентності; проведення оцінювання компетентності; реєстрування результатів оцінювання компетентності.

#### Визначення та документування критеріїв компетентності

- Критерії компетентності визначають для:
- а) кожного стандарту на СУЯ (наприклад, ДСТУ ISO 9001:2009 [5], ISO/TS 16949:2011 [6] тощо);
  - б) кожної технічної сфери (характеризується сукупністю процесів, що стосуються СУЯ конкретної організації);
  - в) кожної функції в процесі сертифікації (фахівців, які керують програмою аудиту; аналізують заявку на сертифікацію СУЯ; визначають тривалість аудиту; формують комісію з оцінювання й підтвердження відповідності СУЯ, зокрема визначають склад групи аудиту; призначаються керівниками групи аудиту; здійснюють критичний аналіз документів щодо оцінювання СУЯ; ухвалюють рішення щодо сертифікації, а також аудиторів і технічних експертів у складі групи аудиту).

Критерії компетентності, щонайменше, повинні охоплювати:

- а) потрібні знання та навички, необхідні для досягнення бажаних результатів;
- б) бажану особисту поведінку (якщо це застосовно).

При цьому, якщо встановлено додаткові спеціальні критерії компетентності для конкретної схеми сертифікації, наприклад, у стандарті [5], їх також необхідно застосовувати.

Потрібні знання обов'язково повинні, щонайменше, охоплювати:

- а) практику керування бізнесом;
- б) принципи аудиту, практику та методи провадження аудиту;
- в) вимоги конкретних стандартів на СУЯ;
- г) процеси та методики органу із сертифікації;
- д) сектор діяльності організації-клієнта;
- е) продукцію, процеси та організацію клієнта.

При визначенні рівня спеціальних знань, необхідних для будь-яких функцій у процесі сертифікації, мають бути враховані такі чинники, як ідентифіковані можливі ризики та складність (продукції, процесів, організаційної структури клієнта тощо).

Потрібні навички обов'язково повинні, щонайменше, охоплювати:

- а) мову відповідно до усіх рівнів організації клієнта;
- б) ведення записів та складання звітів про аудит;
- в) уміння доповідати (робити презентації);
- г) здатність проводити опитування (спілкуватися з людьми);
- д) здатність керувати аудитом;
- е) навички оцінювача (спостереження за провадженням аудиту членами групи аудиту, зокрема аудитором-стажистом).

Бажана особиста поведінка аудиторів і технічних експертів, яка є важливою при провадженні ними робіт з оцінювання та сертифікації СУЯ, щонайменше, охоплює: етичність, відкритість, дипломатичність, комунікабельність, спостережливість, сприйнятливність, різнобічність, наполегливість, рішучість, самостійність, професійність, моральну стійкість, організованість.

Приклад документування критеріїв компетентності аудитора групи аудиту (витяг) наведено в **табл. 1**.

#### Вибір методів оцінювання компетентності

Оцінювання компетентності здійснюють, застосовуючи один чи декілька вибраних методів, таких як критичне аналізування документів (записів), зворотний зв'язок (із клієнтами, колегами, колишніми роботодавцями тощо), опитування, спостереження, тестування тощо.



Критерії компетентності аудитора групи аудиту

Потрібні знання та (або) навички	Стандарт на СУЯ	Назва критерію компетентності	Критерії оцінювання
1	2	3	4
Знання конкретного стандарту на СУЯ	ДСТУ ISO 9001:2009	а) спеціальне навчання щодо вивчення ДСТУ ISO 9001:2009; б) участь у розроблянні чи експертуванні стандартів на СУЯ; в) фахове аналізування вимог стандарту, поширення практичного досвіду застосування вимог стандарту; г) практика застосування стандарту. Примітка. Критерій а) є обов'язковим, інші критерії – факультативними, які характеризують більш глибокі знання стандарту.	а) наявність об'єктивних доказів щодо пройденого навчання (свідоцтва, сертифікати тощо); б) наявність об'єктивних доказів участі в розроблянні чи експертуванні стандарту на СУЯ; в) наявність авторських друкованих статей з питань функціонування СУЯ у фахових спеціалізованих виданнях; г) наявність досвіду розроблення, запровадження та підтримування належного функціонування СУЯ відповідно до вимог ДСТУ ISO 9001:2009. Примітка. Достатнім є відповідність фахівця щонайменше критерію а) та двом з трьох критеріїв б)-г).
Знання принципів аудиту, практики та методів аудиту	ДСТУ ISO 9001:2009	а) аудиторська підготовленість; б) досвід проведення аудитів	а) сертифікований аудитор за спеціалізацією "Аудитор з сертифікації систем управління якістю за ISO 9001"; б) не менше 3 аудитів за останні 3 роки
Знання продукції, процесів та організації клієнта	ДСТУ ISO 9001:2009	а) освіта; б) досвід роботи на підприємствах машинобудування, автомобілебудування або в галузі автомобільного транспорту; в) досвід проведення аудитів підприємств машинобудівної чи автомобілебудівної галузі або галузі автомобільного транспорту	а) базова вища технічна освіта; б) не менше 5 років; в) не менше 1 аудиту на рік
Навички щодо ведення записів та складання звітів	ДСТУ ISO 9001:2009	а) досвід проведення аудитів	а) не менше 1 аудиту на рік
Навички доповідати (перед аудиторією)	ДСТУ ISO 9001:2009	а) можливість точно, доступно і лаконічно доповідати перед аудиторією	а) участь у викладацькій діяльності; б) участь у семінарах, конференціях як доповідач; в) участь у проведенні внутрішнього навчання у структурному підрозділі або на рівні ДП "ДЕРЖАВТОТРАНСНДІПРОЕКТ". г) виступи на виробничих нарадах, на засіданнях Координаційної Ради з якості тощо. Примітка. Достатнім є відповідність фахівця щонайменше одному з цих критеріїв
Навички провадити опитування	ДСТУ ISO 9001:2009	а) досвід проведення внутрішніх аудитів; б) досвід проведення зовнішніх аудитів	а) не менше 6 аудитів за останні 2 роки; б) не менше 2 аудитів на рік. Примітка. Критерій а) застосовують для початкового оцінювання



Таблиця 2

Приклад форми реєстрації оцінення компетентності

Ч.ч.	Потрібні знання, навички, бажана особиста поведінка	Критерії компетентності	Критерії оцінювання компетентності	Застосовані методи оцінювання компетентності	Оцінка (+) – відповідає, (-) – не відповідає	Доцільність та (або) можливість поліпшення компетентності
1	2	3	4	5	6	7

Методи, які вибирають для оцінювання компетентності, повинні бути результативними, тобто забезпечувати визначення персоналу, який володіє потрібним рівнем компетентності для конкретної технічної сфери та для кожної функції у процесі оцінювання і сертифікації СУЯ, а також задовольняє потреби програми аудиту.

Під час вибору методів оцінювання варто враховувати такі чинники:

а) застосування конкретних методів оцінювання у певних ситуаціях може відрізнятися залежно від цілей і особи, компетентність якої оцінюють, зокрема від функцій у процесі оцінювання та сертифікації СУЯ, які покладають на цю особу;

б) зазначені вище методи оцінювання компетентності не є однаково надійними;

в) перелік зазначених вище методів оцінювання не є вичерпним, тобто у певних ситуаціях, залежно від потреби і конкретного випадку, можна використовувати інші застосовні методи оцінювання;

г) зазвичай, для забезпечення об'єктивного, незалежного та надійного результату оцінення компетентності використовують комбінацію методів.

**Проведення оцінювання компетентності**

Процес оцінювання повинен охоплювати: первинне оцінювання компетентності фахівців, яких планують залучати до робіт з оцінювання та підтвердження відповідності СУЯ; поточне оцінювання компетентності фахівців, яких залучають до виконання конкретних функцій у процесі оцінювання та сертифікації СУЯ; періодичне оцінювання компетентності фахівців під час проведення моніторингу їхньої діяльності для визначення потреб щодо підтримки або підвищення їхньої компетентності.

Можливими джерелами інформації для отримання даних щодо компетентності оцінюваних осіб можуть бути: особові справи працівників, записи щодо пройденого навчання, документи

справ із сертифікації, безпосереднє спілкування з особою та колегами по роботі, результати інспекційного нагляду за діяльністю аудитора з боку органу із сертифікації персоналу тощо.

**Реєстрування результатів оцінення компетентності**

Результати проведеного оцінювання компетентності реєструють у відповідних протоколах, форма яких залежить від функції або сукупності функцій, які фахівець виконує в процесах оцінювання та підтвердження відповідності СУЯ.

Приклад форми реєстрації результатів оцінення компетентності фахівця наведено в табл. 2.

**Прийняття рішення за результатами оцінювання компетентності**

Під час прийняття рішення щодо прийнятності знань і навичок оцінюваних осіб, щонайменше, враховують: розмір підприємства і характер його діяльності, охопленої СУЯ; застосовний стандарт на СУЯ; сферу аудиту; вимоги сертифікації та акредитації; складність СУЯ та її процесів; види продукції, на яку поширюється СУЯ; ступінь застосування об'єктом аудиту інформаційних технологій для контролювання процесів СУЯ; мову аудиту тощо.

Результати оцінення можуть свідчити про відповідність або невідповідність компетентності фахівця визначеним критеріям. У разі відповідності компетентності фахівця встановленим критеріям його залучають до запланованої діяльності. У разі невідповідності його компетентності критеріям необхідно оцінити розриви (прогалини) між потрібною і підтвердженою компетентністю. Якщо розрив незначний, планують програму підготовки фахівця щодо поліпшення його компетентності. Якщо з будь-яких причин поліпшувати компетентність оціненого фахівця не доцільно, підбирають та оцінюють іншого для виконання потрібних функцій щодо оцінювання та підтвердження відповідності СУЯ.



### Підтримання компетентності

Фахівці, яких залучають до виконання певних функцій у процесі оцінювання та сертифікації СУЯ, повинні постійно підтримувати свою компетентність відповідно до встановлених критеріїв.

### Висновки

Нові вимоги стандартів [1] і [4] стосуються компетентності фахівців, яких залучають до робіт з оцінювання та сертифікації СУЯ. Застосування зазначених вимог забезпечує здійснення органами із сертифікації компетентної та неупередженої діяльності з сертифікації СУЯ, зокрема провадження аудитів СУЯ третьою стороною. Це сприяє визнанню таких органів і сертифікатів, що видаються ними, як на національному, так і на міжнародному рівні.

Під час проведеного Національним агентством з акредитації України у січні 2014 року інспекційного нагляду перевірено результативність запровадження ДП "ДержавтотрансНДІпроект" зазначених вище змін у діяльність органу із сертифікації СУЯ та підтверджено її відповідність вимогам стандартів [1] і [4].

### ЛІТЕРАТУРА

1. ISO/IEC 17021:2011 Conformity assessment. Requirements for bodies providing audit and certification of management systems (Оцінювання

відповідності. Вимоги до органів, які провадять аудит і сертифікацію систем управління).

2. Гутаревич С.Ю., Безродний М.Ю. Нові підходи до здійснення аудитів систем управління якістю та їх застосування в органі з сертифікації // Автошляховик України. – 2012. – № 5. – С. 12-15).

3. Глухова О., Карандєєв К., Суліма Л., Ходинська А. Уніфікація критеріїв компетентності персоналу – запорука еквівалентного характеру сертифікації систем управління // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2012. – № 1. – С. 36 – 44.

4. ISO/IEC TS 17021-3:2013 Conformity assessment. Requirements for bodies providing audit and certification of management systems. Part 3. Competence requirements for auditing and certification of quality management systems (Оцінювання відповідності. Вимоги до органів, які провадять аудит і сертифікацію систем управління. Частина 3. Вимоги до компетентності для провадження аудиту і сертифікації систем управління якістю).

5. ДСТУ ISO 9001:2009 Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2008, IDT).

6. ISO/TS 16949:2009 Quality management systems. Particular requirements for the application of ISO 9001:2008 for automotive production and relevant service part organizations (Системи управління якістю. Особливі вимоги до виробників автотранспортних засобів та запасних частин і приладдя до них щодо застосування ISO 9001:2008).

### Шановні читачі!

### Триває передплата на II півріччя 2014 року журналу "Автошляховик України"

"Автошляховик України" – науково-виробничий журнал для фахівців автомобільного транспорту та дорожнього господарства. На його сторінках друкуються матеріали про сучасні технології, наукові дослідження та розробки, висвітлюються питання організації та економіки виробництва, впровадження системи управління якістю транспортно-дорожнього комплексу, а також інформація про нові експлуатаційні й будівельні матеріали.

Передплатити журнал "Автошляховик України" можна в усіх відділеннях зв'язку через Каталог періодичних видань України ДП "Преса", а також через каталоги передплатних агенцій:

- ПА "Меркурій";
- ПА "Ідея-Україна";

**Передплатний індекс – 74000**

**"Автошляховик України" – Ваш помічник  
і надійне джерело інформації!**

