

# Уніфікація критеріїв компетентності персоналу — запорука еквівалентного характеру сертифікації систем управління

**О. Глухова**, кандидат хімічних наук, начальник,  
**К. Карандєєв**, заступник начальника,  
**Л. Суліма**, провідний інженер,  
**А. Ходинська**, провідний інженер, науково-методичний центр сертифікації персоналу,  
ДП «Укрметрестандарт», м. Київ

## Унификация критериев компетентности персонала — залог эквивалентного характера сертификации систем управления

О. Глухова, кандидат химических наук, начальник,  
К. Карандеев, заместитель начальника,  
Л. Сулима, ведущий инженер,  
А. Ходинская, ведущий инженер, научно-методический центр сертификации персонала,  
ГП «Укрметрестандарт», г. Киев

## Unification of Criteria for Competency of Personnel is a Guarantee an Equivalent Type of Management System Certification

O. Glukhova, Candidate of Chemical Sciences, Chief,  
K. Karandeyev, Deputy Chief,  
L. Sulima, Leader Engineer,  
A. Khodynska, Leader Engineer, Personnel Certification Centre,  
«Ukrmetrteststandart» State Enterprise, Kyiv

*У статті виконано порівняльний аналіз вимог міжнародних стандартів щодо компетентності аудиторів органів сертифікації систем управління (ОССУ). Доведено необхідність узгодження цих вимог. Окреслено роль органів сертифікації персоналу (ОСП) у забезпеченні еквівалентного характеру сертифікації систем управління.*

Постійне зростання попиту на послуги із сертифікації персоналу тісно пов'язане із забезпеченням довіри до діяльності аудиторів з сертифікації, визнанням їхнього професіоналізму. Це обумовлено зв'язком довіри споживача до якості продукції (послуг) із об'єктивністю сертифікації систем управління виробника, яка залежить від компетентності аудиторів [1, 2].

Останніми роками міжнародна стандартизація інтенсивно розвивається у сфері сертифікації персоналу, і більш вагомим стає питання забезпечення єдиного адекватного механізму управління процесом сертифікації, незалежно від категорій (видів діяльності) аудиторів, компетентність яких оцінюється. Тому не є дивним, що одним з перших міжнародних стандартів, що містять вимоги до органів оцінювання відповідності, став стандарт ISO/IEC 17024 [3], який регламентує роботу різних ОСП.

Міжнародною організацією зі стандартизації (ISO) в різні роки прийнято ряд стандартів [4—6], які містять вимоги до компетентності різних груп фахівців з оцінювання відповідності: аудитори з сертифікації систем управління якістю (СУЯ), аудиторів з сер-

тифікації систем екологічного керування (СЕК), аудиторів з сертифікації систем управління безпечністю харчової продукції, консультантів з розроблення СУЯ тощо. Серед них стандарт ISO 19011 [4], положення якого мають забезпечити єдині вимоги до діяльності аудиторів з сертифікації СУЯ та СЕК різних країн.

Згідно з чинною в Україні версією [4] компетентність аудитора базується на особистих якостях і здатності застосовувати знання та вміння, отримані завдяки освіті, досвіду роботи, аудиторської підготовки та досвіду проведення аудитів. Основними оціночними ознаками компетентності аудитора є: освіта (академічні вимоги до освіти); досвід (загальний досвід роботи й досвід роботи за обраною спеціальністю (наприклад, для аудиторів з сертифікації СУЯ — досвід у сфері управління якістю)); аудиторська підготовленість (навчання тощо); досвід проведення аудитів (стажування); особисті якості; знання та вміння, необхідні аудитору. Стандарт [4] містить вимоги і до специфічних знань аудиторів.

Результати порівняння національних та міжнародних вимог щодо освіти, досвіду роботи, аудиторської

підготовленості й досвіду проведення аудитів для аудиторів з сертифікації СУЯ — основних оціночних ознак компетентності аудитора — викладено в табл. 1.

Аналіз діяльності провідних органів сертифікації персоналу виявив існування проблеми. Між органами, акредитованими різними членами Європейської кооперації з акредитації (EA), Міжнародним форумом з акредитації (IAF), є певна варіативність визначення категорій персоналу, що сертифікується, спеціальних критеріїв (оціночних ознак) до персоналу та у розв'язанні процедурних (методологічних) питань підтвердження компетентності. Вимоги, які підтверджують в аудитора специфічні знання щодо процесів, продукції, послуг, що надають йому можливість осягнути технологічні аспекти, для яких проводиться аудит СУЯ, ще більше відрізняє спеціальні критерії до персоналу різних ОСП. Оскільки для виконання цих вимог використовуються відмінні класифікатори видів економічної діяльності, законодавчі вимоги та методологія перевірки специфічних знань, ОСП різних країн прагнуть узгодити ці питання для співпраці у рамках об'єднань, наприклад, таких як Міжнародна асоціація сертифікації персоналу (IPC).

Окрім стандарту [4], вимоги до аудиторів з сертифікації систем управління встановлено в ISO/IEC 17021 [7]. Цей міжнародний стандарт підсилює вимоги до персоналу, викладені у стандарті ДСТУ EN 45012 [8], яким керувалися ОССУ раніше, стосовно:

- необхідності визначення компетентності, що вимагається кожною технічною галуззю (відносно конкретної схеми сертифікації) (п. 7.1.1 [7]);
- необхідності визначення способів демонстрації компетентності до початку виконання конкретних функцій — первинне оцінювання (п. 7.2.4 [7]);
- необхідності моніторингу та вимірювання якостей персоналу (п. 7.2.10 [7]).

Нові вимоги [7] щодо компетентності персоналу порівняно з [8] — це постановка нових завдань для ОССУ, результатом яких з'явиться безліч варіантів задокументованих процедур та критеріїв різних ОССУ. Це може призвести до ще більшої неузгодженості у визначенні категорій персоналу, що здійснює аудит, спеціальних критеріїв (оціночних ознак) до персоналу та процедурних (методологічних) питань підтвердження компетентності.

Розвиток вимог [7] щодо забезпечення компетентності персоналу, що здійснює аудит, відображено у його новій версії [9]. Порівняння вимог до персоналу (розділ 7) [7, 9] наведено у табл. 2.

Відповідно до табл. 2 поряд із загальною подібністю вимог розділу 7 [7, 9] з'являються нові більш жорсткі вимоги щодо визначення та документування критеріїв компетентності з одночасним вилученням положення щодо застосування настанов стандарту [4] при визначенні та описі процесів оцінювання

компетентності персоналу. Це позбавляє ОССУ методології опису цього процесу, що роками відпрацьовувалась ОСП різних країн світу. Але це і не означає неможливості використання органами сертифікації під час розбудови власної СУЯ настанов стандарту [4] та накопиченого досвіду. Такий шлях спростить визначення та опис процесів ОССУ, підвищить в цілому результативність таких процесів, забезпечить встановлення виважених критеріїв компетентності персоналу та еквівалентний характер діяльності ОССУ.

Аналізування вимог [7, 9] щодо компетентності персоналу дозволяє констатувати наявність таких етапів забезпечення їх виконання:

- визначення вимог щодо компетентності персоналу, тобто вимог щодо загального досвіду роботи, аудиторського досвіду, змісту загальних та спеціальних знань, особистих якостей;
- визначення процедур оцінювання компетентності;
- вибір;
- навчання;
- первинне оцінювання компетентності;
- офіційне повноваження аудиторів;
- моніторинг та вимірювання характеристик роботи аудиторів;
- повторне оцінювання.

Порівняння цих етапів з етапами робіт з сертифікації персоналу [7] та [9] засвідчує їх подібність. Так, наприклад, основними блоками процесів, що виділені ОСП ДП «Укрметртестстандарт», є:

- розгляд заявки;
- оцінювання;
- прийняття рішення щодо сертифікації;
- нагляд за сертифікованим персоналом;
- повторна сертифікація.

Таким чином, кожному ОССУ для забезпечення об'єктивного і надійного механізму оцінювання компетентності власного персоналу, що здійснює аудит у процесі розробляння СУЯ, в мережі процесів слід виділити процес, модель якого максимально відповідала б вимогам [3]. Але навіть такий підхід до організації виконання вимог розділу 7 [7] не дозволить повною мірою забезпечити незалежність оцінювання компетентності, що під силу тільки третій стороні — ОСП.

Складність для виконання ОССУ наведених вимог може бути підставою для їх виконання акредитованим ОСП, які проводять оцінювання компетентності аудиторів на професійних засадах та здатні забезпечити еквівалентність результатів оцінювання, оскільки мають необхідні ресурси, незалежність і технічну компетентність.

ОСП ДП «Укрметртестстандарт» з 2005 року акредитовано повноправним членом EA Латвійським національним бюро з акредитації на право проведення робіт з сертифікації персоналу: аудиторів з сертифікації СУЯ та внутрішніх аудиторів, а з 2007 року отримав статус повноправного члена IPC. Роботи ▶

Таблиця 1. Порівняння міжнародних та національних вимог до аудиторів з сертифікації СУА

Вимоги	ДСТУ 3418-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Вимоги до аудиторів та порядок їх атестації	Критерії Європейської організації з якості	[4]	Критерії Британського реєстру сертифікованих аудиторів (IRCA)	Правила сертифікації ПР 50.3.001-94 «Вимоги до експертів та порядок їх атестації» Держстандарту Росії
1	2	3	4	5	6
<p><b>Досвід роботи</b> (загальний досвід роботи та досвід роботи у сфері управління якістю)</p>	<p><b>Чотирирічний</b> загальний стаж роботи в одному з таких видів діяльності як розроблення, виробництво, технологія, будівництво, сфера послуг, управління, економіка, у тому числі досвід <b>принаймні дворічної практичної роботи</b> в обраному виді робіт з сертифікації</p>	<p><b>Чотирирічний</b> досвід роботи в одному з таких видів діяльності як наука, виробництво, сфера послуг, інженерні розробки, конструювання, технологія, експлуатація, управління або економіка, у тому числі досвід, <b>принаймні, дворічний досвід практичної роботи</b> за обраною спеціалізацією</p>	<p><b>П'ятирічний</b> загальний стаж, у тому числі досвід, <b>принаймні, дворічної практичної роботи</b> у сфері управління якістю (<b>чотирирічний загальний стаж за умови вищої освіти</b>)</p>	<p><b>П'ятирічний</b> загальний стаж <b>або чотирирічний</b> плюс ступінь з повним робочим днем (без урахування часу підготовки), у тому числі досвід, <b>принаймні, дворічної практичної роботи</b> з повним робочим тижнем за обраною спеціалізацією, якщо питання якості складало головну частину роботи</p>	<p>Щонайменше <b>чотирирічний</b> стаж практичної роботи в сфері управління якістю</p>
<p><b>Досвід проведення аудитів</b> (Стажування)</p>	<p>Участь щонайменше у 4-х перевірках загальною тривалістю не менше 12 роб. днів протягом періоду, що не перевищує 3-х послід. років</p>	<p>Участь не менше, ніж у 5-ти повних аудитах за обраною спеціалізацією</p>	<p>Участь не менше, ніж у 4-х повних аудитах за обраною спеціалізацією (20 днів аудита) в ролі аудитора-стажера</p>	<p>Участь не менше, ніж у 4-х повних аудитах за обраною спеціалізацією, які вміщують аналіз документації, фактичні аудити діяльності та звіт (20 днів аудита, з них 10 на об'єкті)</p>	<p>Участь не менше, ніж у 4-х процедурах сертифікації</p>

Закінчення таблиці 1.

1	2	3	4	5	6
<b>Аудиторська підготовленість</b>	Теоретичну підготовку кандидатів проводять навчальні заклади, які отримали дозвіл спеціально уповноваженого центрального органу виконавчої влади у сфері підтвердження відповідності на проведення такої діяльності та мають ліцензію Міністерства освіти України	40 годин	40 годин	Вимога успішного опанування сертифікованого курсу навчання. Курс навчання проводить організація, визнана (схвалена) IRCA (приблизно 47 годин)	Спеціальна підготовка аудитора з сертифікації систем управління якістю. Обсяг знань при спеціальній підготовці визначається програмами навчання, затвердженими Держстандартом Росії
<b>Освіта</b>	Закінчена вища освіта	Університетський або рівноцінний диплом зі спеціальності, за якою він працює, (поняття «рівноцінний» визначається організацією-членом ЄОК)	Середня освіта або вища освіта	Освіта <i>базова 600 годин</i> . Рівень диплому повинен дозволяти вважати заявника професійно компетентним (звичайно розглядаються дипломи про освіту, наукові ступені тощо)	Вища освіта
<b>Особистісні якості</b>	Етичність, тобто бути справедливим, правдивим, щирим, відвертим та увічливим; Неупередженість, тобто бути готовим до розгляду альтернативних ідей або точок зору; Дипломатичність, тобто бути тактовним у ставленні до людей; Спостережливість, тобто активно знайомитися з навколишнім оточенням і видами діяльності; Сприйнятливість, тобто інстинктивно відчувати ситуації й бути здатним розуміти їх; Різномічність, тобто бути здатним легко адаптуватись до різних ситуацій; Наполегливість, тобто бути настирливим, цілеспрямованим; Рішучість, тобто своєчасно робити висновки на основі логічного мислення та аналізування; Впевненість у собі, тобто діяти та працювати незалежно під час співпраці з іншими людьми.				

Таблиця 2. Порівняння вимог до персоналу та нової [9] та попередньої [7] версії ISO/IEC 17021

Вимоги [7]	Вимоги [9]	Порівняння вимог	Коментар ОСП
<p><b>1</b></p> <p><b>7 Вимоги ресурсів</b></p> <p><b>7.1 Компетентність керівництва та персоналу</b></p> <p><b>7.1.1</b></p> <p>В органи сертифікації повинні бути процеси, які забезпечують наявність у персоналу відповідних знань щодо видів управління та регіонів, у яких він діє.</p> <p>Він повинен визначити компетентність, потрібну для кожної технічної галузі (стосовно конкретної схеми сертифікації) та для кожної функції в сертифікаційній діяльності в роботі щодо сертифікації.</p> <p>Він повинен визначити засоби для підтвердження компетентності щодо виконання конкретних функцій</p>	<p><b>2</b></p> <p><b>7 Вимоги ресурсів</b></p> <p><b>7.1 Компетентність керівництва та персоналу</b></p> <p><b>7.1.1 Загальні положення</b></p> <p>В органи сертифікації повинні бути процеси, які забезпечують, що персонал має відповідні знання щодо видів систем менеджменту та географічних районів, в яких він діє.</p> <p>Він повинен визначити компетентність, що вимагається для кожної технічної області (відносно конкретної схеми сертифікації), і для кожної функції в сертифікаційній діяльності.</p> <p>Він повинен визначити засоби для демонстрації компетентності до початку виконання конкретних функцій</p>	<p><b>3</b></p> <p>У цілому без змін</p>	<p><b>4</b></p> <p>Органи мають урахувати базову освіту під час приймання спеціаліста на роботу або його направлення на новий вид діяльності. Наприклад, якщо в галузь акредитації ОС входить машинобудівне виробництво в ОС мають бути кваліфіковані аудитори, що мають професійну підготовку та досвід сертифікації машинобудівного виробництва. ОС має встановити засоби демонстрації компетентності для виконання конкретних функцій</p>
	<p><b>7.1.2 Визначення критеріїв компетентності</b></p> <p>Орган сертифікації повинен мати задокументований процес для визначення критеріїв компетентності персоналу, який залучається до управління та проведення аудиту та сертифікації. Критерії компетентності повинні бути визначені з урахуванням вимог кожного типу стандарту для системи менеджменту або специфікації, для кожної технічної галузі, і для кожної функції в процесі сертифікації. Результатом процесу повинні бути задокументовані критерії необхідних знань та навичок, необхідні для ефективного виконання завдань аудиту та сертифікації, які належить виконати для досягнення бажаних результатів. Додаток А описує знання та навички, які орган сертифікації повинен визначити для конкретних функцій.</p> <p><b>Примітка.</b> Термін «технічна область» може по-різному застосовуватись залежно від стандарту системи менеджменту, який розглядається. Для будь-якої системи менеджменту, термін стосується продукції та процесів у контексті сфери застосування стандарту системи менеджменту. Для стандарту системи менеджменту якості, термін «технічна область» пов'язаний з процесами, необхідними для задоволення очікувань споживачів, а також відповідних законодавчих та нормативних вимог до продукції та послуги організації</p>	<p>Нова вимога</p>	



Продовження таблиці 2.

1	2	3	4
<p><b>7.1.3 Процеси оцінювання</b></p> <p>Орган сертифікації повинен мати задокументовані процеси для первісного оцінювання компетентності та поточного моніторингу компетентності та дій всіх співробітників, що беруть участь в управлінні та проведенні аудитів та сертифікації, застосовуючи визначені критерії компетентності. Орган сертифікації повинен продемонструвати, що його методи оцінювання є ефективними. Результатом цих процесів повинно бути виявлення співробітників, які продемонстрували рівень компетентності, необхідний для різних функцій процесів аудиту та сертифікації.</p> <p><b>Примітка.</b> Кількість методів, які можуть бути використані для оцінювання знань і навичок, описано у Додатку В</p>	<p>7.1.4 Інші положення</p> <p><b>7.1.2, 7.1.4.2</b></p>	Нова вимога	Для первинного оцінювання знань, навичок та особистих якостей аудитора (технічного експерта) можна використовувати аналог відгука-оцінки кандидата в аудитори, розробленого в ОСП ДП «Укрметрестандарт». Підтвердженням поточного моніторингу компетентності персоналу можуть виступати результати інспекційного нагляду за діяльністю сертифікованого персоналу, як протоколи зовнішнього моніторингу, які вміщують кількісну оцінку знань аудиторів
<p><b>7.1.2, 7.1.3</b></p>		У цілому без змін	
<p><b>7.2 Персонал, залучений до дії щодо сертифікації</b></p> <p><b>7.2.1—7.2.3, 7.2.6</b></p>	<p><b>7.2 Персонал, залучений до сертифікаційної діяльності</b></p> <p><b>7.2.1—7.2.3, 7.2.6</b></p>	У цілому без змін	
<p><b>7.2.4</b> Орган сертифікації повинен визначити процеси добирання, навчання, офіційного уповноваження аудиторів і добирання технічних експертів, що їх залучають до сертифікації. Первинне оцінювання компетентності аудитора повинне охоплювати демонстрацію відповідних особистих якостей і спроможності застосовувати потрібні знання та навички для проведення аудитів, що визначив компетентний оцінювач, який спостерігає за аудитором</p>	<p><b>7.2.4</b> Орган сертифікації повинен мати визначені процеси для відбору, навчання, офіційного уповноваження аудиторів і для вибору технічних експертів, які використовуються для сертифікації. Первинне оцінювання компетентності аудитора повинно включати здатність застосувати необхідні знання і навички під час аудитів, як встановлено компетентним оцінювачем, що спостерігає, як аудитор виконує аудит.</p> <p><b>Примітка.</b> У процесі відбору та навчання, що описані вище, можуть розглядатись бажані особисті поведінки. Це характеристики, які впливають на здатність людини виконувати конкретні функції. Таким чином, знання про поведінку окремих осіб дозволяє органу сертифікації скористатися їх сильними сторонами і звести до мінімуму вплив їх слабких сторін. Бажані особисті поведінки, що мають важливе значення для персоналу, що бере участь в діяльності з сертифікації описано в Додатку D</p>	Вимогу підсилено	Для доведення можливості проведення сертифікації за будь-яким напрямком діяльності необхідно вести записи про персонал, які б включали його кваліфікацію, навчання, досвід роботи, стаж роботи в організації, професійний статус, компетентність тощо. Окрім іншого, в особистій справі аудитора має бути додаток до диплому, в якому подається інформація щодо дисциплін і часу їх вивчення конкретним аудитором / технічним експертом. Для первинного оцінювання знань, навичок та особистих якостей аудитора (технічного експерта) можна використовувати аналог відгука-оцінки кандидата в аудитори, розробленого в ОСП ДП «Укрметрестандарт»

Закінчення таблиці 2.

1	2	3	4
7.2.5	7.2.5	Вилучене положення щодо застосування [4] під час визначення та описання процесів оцінювання компетентності персоналу ОС	
7.2.7 Орган сертифікації повинен залучати аудиторів і технічних експертів лише до тих дій щодо сертифікації, де вони довели свою компетентність. <b>Примітка.</b> Призначення аудиторів і технічних експертів у групі для проведення певних аудитів визначено в 9.1.3	7.2.7 Орган сертифікації повинен залучати аудиторів і технічних експертів тільки для тих видів діяльності з сертифікації, у яких вони продемонстрували компетентність. <b>Примітка.</b> Призначення аудиторів і технічних експертів у групі для конкретних аудитів визначено в п. 9.1.3	У цілому без змін	Варто позбавитись хибної практики ОС, які підтверджують компетентність аудиторів, залучаючи їх до складу аудиторської групи для проведення перевірки системи управління якістю за визначеним видом діяльності, хоча аудитор не є спеціалістом у зазначеній сфері. Декілька таких перевірок зараховують як докази компетентності аудитора у цій сфері
7.2.8—7.2.10, 7.2.12	7.2.8—7.2.10, 7.2.12	У цілому без змін	
7.2.11	7.2.11	Вилучене положення щодо застосування [4]	
7.3 Залучення позаштатних аудиторів і технічних експертів	7.3 Залучення індивідуальних зовнішніх аудиторів та технічних експертів	У цілому без змін	
7.4 Реєстрація даних щодо персоналу	7.4 Записи щодо персоналу	У цілому без змін	
7.5 Залучення зовнішніх виконавців	7.5 Аутсорсинг	Вимоги подібні	
7.5.2—7.5.4	7.5.2—7.5.4	У цілому без змін	

з сертифікації аудиторів національної системи сертифікації УкрСЕПРО проводяться з 2002 року. Тому в своїй роботі ОСП ДП «Укрметртестстандарт» прагне до узгодження критеріїв сертифікації персоналу, що використовуються національними ОСП, органами, що отримали ЕА-акредитацію та є членами різних професійних об'єднань, встановлені в різних стандартах щодо компетентності персоналу й технічної компетентності органів оцінювання відповідності [4, 7, 9]. Іншим завданням ОСП ДП «Укрметртестстандарт» є максимальне задоволення своїх споживачів послугами з сертифікації персоналу щодо:

- забезпечення незалежності, об'єктивності та надійності оцінювання компетентності;
- узгодженості критеріїв сертифікації аудиторів з сертифікації систем управління з вимогами [9], виконання яких має забезпечити орган оцінювання відповідності;
- узагальнення та оприлюднення напрацювань органу сертифікації персоналу, які можуть бути взяті за основу під час розроблення власних процедур органу сертифікації систем управління щодо виконання вимог розділу 7 [9].

ОСП ДП «Укрметртестстандарт» має власне бачення та досвід щодо виконання вимог [9] в аспекті забезпечення компетентності персоналу органів з сертифікації систем управління, а саме:

- щодо критеріїв компетентності персоналу ОССУ;
- щодо алгоритму визначення процедури оцінювання компетентності аудиторів органів з сертифікації;
- щодо положень процедури первинного оцінювання компетентності аудитора ОССУ та щодо надання документальних доказів результатів цього оцінювання (наприклад, розроблений органом з сертифікації персоналу відгук-оцінку);
- щодо проведення моніторингу (нагляду) за діяльністю аудиторів та щодо надання документальних доказів результатів цього моніторингу, — та готовий поділитися ними з користувачами своїх послуг — аудиторами та ОССУ.

У розвиток викладених положень та для забезпечення виконання нових вимог [9] (п. 7.1.3) щодо первісного оцінювання компетентності та документування його результатів, автори пропонують використання форми відгуку-оцінки (додаток), яка розроблена ОСП ДП «Укрметртестстандарт» та широко використовувалась ОССУ у ході стажування кандидатів в аудитори.

Значний вплив компетентності аудиторів з сертифікації СУЯ на об'єктивність сертифікації обумовлює необхідність виваженого підходу при формуванні критеріїв компетентності персоналу ОССУ, який базується на:

- передовій практиці та тривалому досвіді органів, що професійно займаються підтвердженням компетентності персоналу;

- урахуванні настанов стандартів, що перевірені часом;
- широкому обговоренні шляхів виконання нових вимог [9] усіма зацікавленими сторонами.

#### ЛІТЕРАТУРА

1. Мухаровський М., Глухова О., Карандєєв К. Сертифікація внутрішніх аудиторів — інструмент ефективного функціонування системи управління якістю // Справочник кадровика. — 2006. — №2. — С. 81—85.
2. Мухаровський М.Я., Глухова О.І., Карандєєв К.Г. Сертифікація персоналу — інструмент ефективного функціонування системи управління якістю // Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції «Підтвердження відповідності на залізничному транспорті: передовий досвід і напрямки розвитку». — 2005. — №3/2. — С. 149—150.
3. Оцінювання відповідності. Загальні вимоги до органів, що здійснюють сертифікацію персоналу: ДСТУ ISO/IEC 17024:2005 (ISO/IEC 17024:2003, IDT). — [Чинний від 2005-04-14]. — К.: Держспоживстандарт України, 2007. — 9 с. — (Національний стандарт України).
4. Настави щодо здійснення аудитів систем управління якістю і (або) екологічного управління: ДСТУ ISO 19011:2003 (ISO 19011:2002, IDT). — [Чинний від 2003-11-28]. — К.: Держспоживстандарт України, 2004. — 24 с. — (Національний стандарт України).
5. Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги до будь-яких організацій харчового ланцюга. ДСТУ ISO 22000:2007 (ISO 22000:2005, IDT). — [Чинний від 2007-08-01]. — К.: Держспоживстандарт України, 2007. — 30 с. — (Національний стандарт України).
6. Настави щодо вибору консультантів та використання їхніх послуг: ДСТУ-Н ISO 10019:2007 (ISO 10019:2005, IDT). — [Чинний від 2008-01-01]. — К.: Держспоживстандарт України, 2008. — 16 с. — (Національний стандарт України).
7. Оцінювання відповідності. Вимоги до органів, які провадять аудит і сертифікацію систем управління: ДСТУ ISO/IEC 17021-1:2008 (ISO/IEC 17021:2006, IDT). — [Чинний від 2008-09-01]. — К.: Держспоживстандарт України, 2008. — 22 с. — (Національний стандарт України).
8. Загальні вимоги до органів, що здійснюють оцінювання та сертифікацію / реєстрацію систем якості: ДСТУ EN 45012-2001 (EN 45012:1998, IDT). — [Чинний від 2002-03-01]. — К.: Держспоживстандарт України, 2001. — 16 с. — (Національний стандарт України). Замінений на ДСТУ ISO/IEC 17021-1:2008 (ISO/IEC 17021:2006, IDT).
9. Conformity Assessment — Requirements for bodies providing audit and certification of management systems: ISO/IEC 17021:2011. ■



**Затверджую**  
Підпис керівника органу з сертифікації  
(орган, в якому проходило стажування)

Печатка \_\_\_\_\_

**ВІДГУК-ОЦІНКА**  
про стажування кандидата в аудитори з сертифікації  
систем управління якістю за ДСТУ ISO 9001:2009

**1. Загальні дані**

- ПІБ кандидата в аудитори
- Назва, адреса організації, в якій працює кандидат в аудитори, посада
- Назва органу з сертифікації, на якому відбувалося стажування

**2. Інформація стосовно досвіду проведення аудитів**

Назва та адреса підприємства, на якому здійснювався аудит та в якому брав участь кандидат в аудитори з метою стажування	Вид аудиту (первинний сертифікаційний аудит, оцінка СУЯ, наглядовий аудит, повторна сертифікація, спеціальний аудит)	Етапи аудиту, в яких брав участь кандидат (перший етап аудиту; другий етап аудиту, підготовка, схвалення та розсилання звіту про аудит)	Терміни проведення I етапу*	Терміни проведення II етапу*	Дата підготовки та затвердження звіту*	Вимоги стандарту ДСТУ ISO 9001:2009, у перевірці яких брав участь стажист (наведення підпунктів стандарту)

\* Інформація, наведена головним аудитором стосовно термінів проведення аудитів, має бути документально підтверджена. ОСП може додатково вибірково запитати документи для аналізу.

**3. Характеристика кандидата в аудитори:**

3.1 Оцінка особистих якостей кандидата в аудитори  
(«+»- задовільно, «-» – незадовільно, «+/-» – задовільно, але є зауваження)

етичність	неупередженість	дипломатичність	спостережливість	сприйнятливість	рівнобність	наполегливість	рішучість	впевненість у собі

3.2 Оцінка знань та умінь кандидата в аудитори (ДСТУ ISO 19011:2003 п.п. 7.3.1, 7.3.3 а)

*Необхідно щонайменше оцінити знання та вміння кандидата в аудитори на відповідність вимогам стандарту ДСТУ ISO 19011-2003:*

Пункт стандарту	Сфера знань та умінь	Оцінка набутих кандидатом знань та умінь*
<b>п.7.3.1 а)</b>	Принципи, методики та способи аудиту, вміння застосовувати їх і забезпечувати послідовне та систематичне проведення аудитів	
<b>п.7.3.1 б)</b>	Документи на систему управління, здатність кандидата в аудитори осягнути сферу аудиту і застосовувати критерії аудиту	
<b>п.7.3.1 с)</b>	Організаційні аспекти: здатність осягнути умови, в яких функціонує організація	
<b>п.7.3.1 д)</b>	Застосовні закони, регламенти та інші вимоги, що відповідають спеціалізації	
<b>п.7.3.3 а)</b>	Термінологія в сфері якості, методи, способи та принципи управління якістю та їх застосування	

\* «+» — задовільно, «-» — незадовільно, «+/-» — задовільно, але є зауваження

**4. Зауваження, рекомендації, коментарі, загальна оцінка діяльності кандидата** (наявність трьох або більшої кількості зауважень («+/-») стосовно особистих якостей аудитора чи наявних знань та умінь є підставою для негативної оцінки результатів стажування кандидата в аудитори. Обґрунтування оцінки, оцінка відповідності кандидата в аудитори вимогам стандартів ДСТУ ISO 19011:2003, ДСТУ 3418-1996).

Керівник стажування,  
(№ сертифіката аудитора,  
термін дії)

Підпис

ПІБ

*Відгук-оцінка стосовно стажування кандидата в аудитори з сертифікації систем управління якістю за ДСТУ ISO 9001:2009*