



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

05 июня 2009г.

## **ISO 9001 Auditing Practices Group**

### **Руководство**

#### **Аудит компетентности и результативности предпринятых действий<sup>1</sup>**

Данная информация дает руководящие указания аудиторам, проводящим сертификационный аудит, по вопросу трактовки требований к «компетентности» и «результативности предпринятых действий», установленных в разделе 6.2.2 стандарта ISO 9001.

Эти требования обычно проверяются в рамках аудита процесса производства продукции, а не отдельно сами по себе. Однако установлено, что некоторые организации выделяют процессы, связанные с человеческими ресурсами, в ходе аудита которых может быть получено большинство необходимых свидетельств.

Этот документ определяет типичные действия, осуществляемые организациями с целью обеспечения компетентности персонала и оценки результативности действий, предпринятых для удовлетворения требований по компетентности, а также дает указания аудиторам в отношении тех видов свидетельств, на сбор которых они должны быть нацелены, приводя, где это возможно, примеры.

Чтобы соответствовать требованиям ISO 9001 к компетентности/ результативности, организация обычно должна предпринять ряд действий:

- Определить компетентность персонала, выполняющего работу, которая влияет на качество
- Определить, кто из уже работающего персонала обладает требуемой компетентностью
- Определить, в чем необходима дополнительная компетентность
- Определить, каким образом будет приобретена эта дополнительная компетентность – обучением персонала (внешним или внутренним), теоретическими или практическими тренингами, набором нового компетентного персонала, или назначением имеющегося компетентного персонала
- Обучить, нанять или перераспределить персонал
- Проанализировать результативность предпринятых для удовлетворения требований к компетентности действий и убедиться, что необходимый уровень компетентности достигнут
- Периодически проверять компетентность персонала



Документ подготовлен А.В. Горбуновым

[www.pgm-online.com](http://www.pgm-online.com)

Перевод предназначен исключительно для целей ознакомления!

В ходе выполнения всего процесса организация должна вести и поддерживать соответствующие записи об образовании, навыках, умениях и опыте. Однако стандарт ISO 9001 не указывает, каким образом процесс будет организован или какими именно должны быть поддерживаемые записи.

В ходе проверки соответствия организации требованиям по обеспечению компетентности и оценке обучения аудитор обычно должен был бы собирать свидетельства, которые относятся к следующему:

**1** – Организация должна определить уровень компетентности, требуемый для персонала, выполняющего работу, влияющую на качество.

**Указания** – Задача аудитора должна состоять в том, чтобы определить, существует ли какой-либо системный подход для определения этих уровней компетентности, и проверить результативность этого подхода. Результатом этого процесса может быть список, реестр, база данных, план по персоналу, план повышения компетентности, контракт, план проекта или продуктовый план и т.д.

Первоначально может быть проведено обсуждение с высшим руководством, чтобы убедиться в том, что оно осознает важность определения требуемой компетентности. Такое обсуждение также может стать источником дополнительной информации о новой или подвергшейся изменениям деятельности или процессах, что может привести к изменению требований к компетентности в организации.

Пересмотр требований к компетентности также может понадобиться в случае, когда предполагается новый тендер или контракт. Информация об этом может быть найдена в соответствующих записях. Требования к компетентности могут быть включены в контрактные документы в тех случаях, когда деятельность субподрядчиков может влиять на процессы и/или характеристики качества продукции.

Аудиторы в ходе надзорных аудитов должны установить, определила ли организация новые или изменившиеся потребности в компетентности.

**2** – Назначены ли компетентные люди на позиции, деятельность на которых необходима для управления характеристиками качества процессов и продукции?

**Указания** – Удостоверьтесь, что внедрен какой-либо процесс оценки с тем, чтобы обеспечить соответствие уровня компетентности деятельности организации, и что персонал, считающийся компетентным, действительно демонстрирует соответствующий уровень компетентности. Также этот процесс должен гарантировать, что любая нехватка компетентности устраняется и результативность персонала измеряется. Убедитесь, что деятельность, влияющая на качество, выполняется сотрудниками, которые признаны компетентными. Свидетельства можно получить с помощью аудита, сделав акцент на тех процессах, действиях, задачах и продуктах, где человеческий фактор имеет наиболее сильное влияние. Аудитор может изучить должностные инструкции, действия по проверке, контролю и мониторингу, записи результатов анализа со стороны руководства, распределение обязанностей и полномочий, отчеты о несоответствиях, аудиторские отчеты, жалобы клиентов, записи валидации процессов и т.д.



### 3 – Организация должна оценить результативность действий, предпринятых для удовлетворения требований к компетентности

**Указания** – Организация может использовать различные методы, такие как ролевые игры, анализ экспертов, наблюдение, анализ тренингов и записей в трудовых книжках и/или интервью (см. в ISO 19011, Табл. 2 дополнительные примеры). Пригодность того или иного метода оценки зависит от многих факторов. Например, отчеты об обучении могут быть исследованы для проверки того, что обучение было завершено успешно (но помните, что это само по себе не является свидетельством компетентности обученного сотрудника). Однако тот же самый метод будет неприемлем для оценки удовлетворительности работы аудитора. В этом случае могут потребоваться наблюдение, анализ экспертов, интервью и т.д. От организации может потребоваться продемонстрировать достижение требуемой компетентности своего персонала совокупностью имеющихся образования, обучения и/или приобретения практического опыта.

### 4 – Поддержание уровня компетентности

**Указания** – Аудитору необходимо удостовериться в том, что какой-либо процесс результативного мониторинга внедрен и действует. Реализация этого включает в себя непрерывное профессиональное совершенствование (подобное описанному в ISO 19011), регулярную оценку персонала и его результативности, или регулярные проверки, тестирование или аудит продукции, за которую отвечают отдельные работники или группы. Постоянные изменения требований к компетентности могут указывать на то, что организация использует опережающие методы для поддержания уровня результативности персонала.

---

Более подробная информация об ISO 9001 Auditing Practices Group содержится в документе *Introduction to the ISO 9001 Auditing Practices Group (Знакомство с ISO 9001 Auditing Practices Group)*

Обратная связь с пользователями для понимания, требуется ли разработка дополнительных руководящих документов или пересмотр существующих версий, будет осуществляться через **ISO 9001 Auditing Practices Group**.

Комментарии по документам и иным материалам могут быть высланы по следующему электронному адресу:

[charles.corrie@bsigroup.com](mailto:charles.corrie@bsigroup.com).

Другие документы и материалы ISO 9001 Auditing Practices Group можно загрузить с сайтов

[www.iaf.nu](http://www.iaf.nu)

[www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup](http://www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup)

### **Ограничение ответственности**

Данный документ не подлежит официальному утверждению Международной



Документ подготовлен А.В. Горбуновым

[www.pgm-online.com](http://www.pgm-online.com)

Перевод предназначен исключительно для целей ознакомления!

организацией по стандартизации (ISO), Техническим комитетом 176 ISO, или Международным аккредитационным форумом (IAF).

Информация, содержащаяся в документах, предназначена для образовательных и информационных целей. **ISO 9001 Auditing Practices Group** не принимают на себя никаких обязательств и не несут ответственности за любые ошибки и неточности, которые могут произойти в результате получения и последующего использования этой информации.

#### **Переводы документов ISO 9001 Auditing Practices Group на ресурсе «Новое качество»**

В феврале 2007 г. «Новое Качество» получило от ISO и IAF официальное разрешение на некоммерческое использование материалов APG. В разделе библиотеки ресурса [www.new-quality.ru](http://www.new-quality.ru) представлены переводы статей APG по аудиту СМК.

#### **Переводы документов ISO 9001 Auditing Practices Group на сайте журнала «Das Management»**

23 октября 2009 г. журнал «Das Management» получил от ISO и IAF официальное разрешение на некоммерческое использование материалов APG. Переводы материалов ISO 9001 Auditing Practices Group представлены в свободном доступе на сайте журнала по адресу <http://www.das-management.info/index.php?nmp=02isoiafrec>.

<sup>1</sup> Использован перевод, размещенный на ресурсе «Новое качество» ([www.new-quality.ru](http://www.new-quality.ru)). Сделаны некоторые редакторские правки и внесены изменения из последней редакции документа на английском языке

