



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

Дата: 13 января 2016 г.

## **Группа по практикам аудита на соответствие ISO 9001**

### **Рекомендации**

#### **Компетентность**

Следующая информация дает рекомендации аудиторам, проводящим сертификационный аудит, по вопросу трактовки требований к «компетентности» персонала, выполняющего работу под управлением организации вне зависимости от их вида занятости.

Эти требования обычно проверяются не отдельно, а как часть процессов СМК. Однако полагается, что некоторые организации будут выделять процессы, связанные с человеческими ресурсами, отдельно, в рамках которых большинство из необходимых свидетельств и может быть получено.

Этот документ определяет типичные действия, осуществляемые организациями с целью обеспечения компетентности своего персонала и оценки результативности действий, предпринятых для удовлетворения требований по компетентности, а также дает рекомендации 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, какая компетентность персонала, выполняющего работу, влияющую на качество, требуется
- Определить, кто из уже работающего персонала уже обладает требуемой компетентностью
- Определить, требуется ли дополнительная компетентность
- Определить, каким образом будет приобретена эта дополнительная компетентность – обучением персонала (внешним или внутренним), теоретической или практической подготовкой, набором нового компетентного персонала или назначением имеющегося компетентного персонала на другую работу
- Обучить, нанять или перераспределить персонал



Перевод А.В. Горбунова

Не является официальным, исключительно для целей ознакомления!

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

- Проанализировать результативность предпринятых для удовлетворения требований к компетентности действий и убедиться, что необходимая компетентность обеспечена
- Периодически проверять компетентность персонала

В ходе выполнения всего процесса организация должна вести и поддерживать соответствующую документированную информацию об образовании, подготовке, навыках и опыте. Однако стандарт ISO 9001 не указывает, каким образом процесс будет организован или какого именно рода должны быть требуемые записи.

В ходе проверки компетентности аудитор обычно должен собирать свидетельства того, что выполняется следующее:

- 1 – Организация должна определить, какая компетентность требуется для персонала, выполняющего работу, влияющую на качество.

**Рекомендации** – Задача аудитора должна состоять в том, чтобы определить, существует ли какой-либо системный подход для определения этой 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 может также стать потенциальным источником информации, связанной с новыми или изменяющимися задачами или процессами, что может привести к изменению требований к компетентности в организации.

Пересмотр требований к компетентности также может быть необходимым в случае, когда предполагается новый тендер или контракт. Свидетельства этого могли бы быть найдены 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 – Назначен ли на позиции, работа на которых необходима для контроля характеристик качества процессов и продукции, компетентный персонал?

**Рекомендации** – Удостоверьтесь, что внедрен какой-либо процесс оценки с тем, чтобы гарантировать соответствие компетентности задачам организации, и что персонал, представляемый как компетентный, демонстрирует соответствующий уровень компетентности. Также этот процесс должен гарантировать, что по любым недостаткам принимаются меры и результативность персонала измеряется. Убедитесь, что деятельность, влияющая на качество, выполняется сотрудниками,



которые признаны компетентными. Свидетельства могут быть получены в ходе аудита с акцентом 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 менеджмента, распределение обязанностей и полномочий, отчеты о несоответствиях, отчеты об аудитах, жалобы клиентов, записи валидации процессов и т.д.

**3** – Организация должна оценить результативность действий, предпринятых для удовлетворения требований к компетентности и гарантировать, что необходимая компетентность обеспечена

**Рекомендации** – Организация может использовать различные методы, такие как ролевые игры, анализ экспертов, наблюдение, анализ тренингов и записей в трудовых книжках и/или интервью (см. дополнительные примеры в ISO 19011, Табл. 2). 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, подготовки и/или практического опыта.

**4** – Поддержание уровня компетентности

**Рекомендации** – 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 показателей 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.



---

Для более подробной информации о ISO 9001 Auditing Practices Group посмотрите, пожалуйста, документ *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 **Группой по практикам аудита на соответствие ISO 9001 (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 организацией по стандартизации (ISO), Техническим комитетом 176 ISO, или Международным форумом по аккредитации (IAF).

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



Перевод А.В. Горбунова

Не является официальным, исключительно для целей ознакомления!

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