



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

Дата: 14 октября 2004

ISO 9001 Auditing Practices Group

Руководство

Аудит компетентности и результативности

Данная информация предназначена для аудиторов, занимающихся сертификационным аудитом. Она помогает понять изложенные в разделе 6.2.2 стандарта ISO 9001:2000 требования к «компетентности» и «результативности», предъявляемые, к примеру, при обучении.

Данные требования обычно рассматриваются не изолированно, а в рамках аудита процесса реализации продукции. Однако некоторые организации выделяют процессы, связанные с человеческими ресурсами. Изучая эти процессы, можно найти большую часть требуемой информации.

Этот документ определяет обычные действия, предпринимаемые организациями с целью проверки компетентности персонала и повышения результативности действий до уровня, удовлетворяющего требованиям. Документ является руководством для аудиторов в отношении характера информации, которую они должны собрать, а также содержит полезные примеры.

Чтобы соответствовать требованиям ISO 9001:2000 к компетентности/ результативности, организация обычно должна предпринять ряд действий:

- Определить, какого рода компетентность требуется от персонала, выполняющего те операции, которые влияют на качество
- Определить, кто из работающего персонала уже обладает требуемой компетентностью
- Определить, в чем помимо этого должен быть компетентным персонал
- Определить, каким образом будет приобретена эта дополнительная компетентность – обучением персонала (внешним или внутренним), теоретическими или практическими тренингами, набором нового компетентного персонала, или перераспределением существующего
- Обучить, нанять или перераспределить персонал
- Рассмотреть результативность предпринятых действий
- Периодически проверять компетентность персонала

Предпринимая эти действия, организация должна вести документацию, отражающую процессы обучения и тренинга, и содержащую информацию о навыках и опыте сотрудников. Однако ISO 9001:2000 не определяет, как именно должен быть организован этот процесс, и не регламентирует форму документации.

В процессе аудита на соответствие требованиям компетентности и при оценке обучения аудитор обычно собирает информацию, которая имеет отношение к следующим вопросам:

1 – Организации необходимо определить, какого рода компетентностью должен обладать персонал, выполняющий работу, влияющую на качество.

Указание. Цель аудитора – определить, существует ли какой-либо системный подход при определении областей компетентности, и проверить результативность этого подхода. Результатом этого процесса может быть список, журнал, база данных, план управления кадрами, план повышения компетентности, контракт, проект и т.д.

Первоначально можно обсудить этот вопрос с высшим руководством, чтобы обеспечить понимание им важности определения требуемой компетентности. Такое обсуждение также может стать источником дополнительной информации об изменении деятельности или процессов, что приведет к изменению требований к компетентности в организации.

Пересмотр требований к компетентности также может понадобиться в случае, когда рассматривается новый тендер или контракт. Информацию об этом можно найти в соответствующих документах. Требования к компетентности могут присутствовать в контракте, если деятельность субподрядчиков может отразиться на характеристиках качества процесса или продукции.

Аудитор, проводя надзорные (повторные) аудиты, должен определить, не изменила ли организация требования к компетентности.

2 – Занимают ли компетентные люди должности, принципиально важные для управления характеристиками качества процессов и продукции?

Указание. Удостоверьтесь, что существует некий процесс оценки соответствия уровня компетентности и деятельности организации, и что персонал, считающийся компетентным, действительно проявляет соответствующий уровень компетентности. Также этот процесс должен гарантировать, что уровень компетентности персонала адекватно определяется, и любой недостаток компетентности не остается без внимания. Убедитесь, что деятельность, влияющая на качество, выполняется теми сотрудниками, которые признаны компетентными. Информацию можно получить с помощью аудита, сделав акцент на тех операциях, задачах и продуктах, где человеческий фактор имеет наиболее сильное влияние. Аудитор может изучить рабочие и должностные инструкции, результаты контроля или испытаний, результаты наблюдений, проверок 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.

Указание. Можно использовать многие способы оценки, такие как ролевой тренинг, анализ экспертов, наблюдения, записи о приеме на работу и обучении и/или интервьюирование сотрудников (больше примеров приведено в ISO 19011, Table 2). Пригодность того или иного метода оценки зависит от многих факторов.

Например, изучая отчеты об обучении, можно узнать о том, что курс успешно пройден (но само по себе это не является свидетельством компетентности обученного сотрудника). Но тот же самый метод неприемлем для оценки работы аудитора. В этом случае могут потребоваться наблюдение, интервьюирование, анализ экспертов и т.д. От организации может потребоваться продемонстрировать степень компетентности своего персонала, достигнутую с помощью комбинации обучения, тренингов и/или приобретения практического опыта работы.

4 – Поддержание уровня компетентности.

Указание. Аудитору необходимо удостовериться в том, что в организации существует и применяется некий эффективный процесс мониторинга. Это подразумевает непрерывное профессиональное совершенствование (подобное описанному в ISO 19011), регулярную оценку персонала и производительность его труда, 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 проактивные методы управления эффективностью работы 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)*

Другие документы и материалы ISO 9001 Auditing Practices Group на английском языке можно загрузить с сайта

www.iaf.nu
www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup

Другие переводы материалов ISO 9001 Auditing Practices Group можно загрузить с сайта

www.new-quality.ru/lib/apg

Ограничение ответственности

Данный документ не подлежит официальному утверждению Международной организацией по стандартизации (ISO), Техническим комитетом 176 ISO, или Международным аккредитационным форумом (IAF).

Приведенная выше информация предназначена для образовательных целей. *ISO 9001 Auditing Practices Group* и *Новое Качество* не принимают на себя никаких обязательств и не несут ответственности за любые ошибки и неточности, которые могут возникнуть в результате использования этой информации.

Материалы ISO 9001 Auditing Practices Group предоставлены по совместному разрешению

International Accreditation Forum, Inc.
53 Manuka Circle,
Cherrybrook
NSW 2126
Australia

Email: secretary@iaf.nu

Авторские права принадлежат IAF и ISO.

Разрешение предоставлено 28.02.2007

International Organization
for Standardization (ISO)
1, rue de Varembé
CH-1211 Genève 20
Switzerland

central@iso.org