



ISO 9001 Группа аудиторской практики

Руководство по:

Аудит компетентности

Содержание

Введение	2
Контроль производства и предоставление услуг (ISO 9001, п. 8.5)	3
Контроль внешних процессов, продуктов и услуг (ISO 9001, п. 8.4)	3
Документированная информация (ISO 9001, п. 7.5)	4
Компетентность персонала, выполняющих работу под контролем организации, влияющая на деятельность и эффективность СМК (ISO 9001, п.7.2)	5
Определение необходимой компетентности	5
Действия по приобретению необходимой компетентности	6
Оценка эффективности этих действий	6
Документированная информация и поддержка компетентности	6
Компетентность и знания организации	7
Заключение о компетентность аудитора	7
Развитие компетентности аудиторов по этой теме	8
Библиография	8
Отказ от ответственности	9



ВВЕДЕНИЕ

Настоящий документ охватывает соответствующие требования ISO 9001, которые непосредственно касаются компетенций, и содержит информацию о других соответствующих стандартах, которые аудиторы могут учитывать при развитии своей собственной компетентности по этому вопросу.

Следующие рекомендации предназначены для поддержки аудиторской деятельности при рассмотрении требований к компетентности лиц, выполняющих работу под контролем организации и в рамках системы менеджмента качества организации.

Требования к компетентности задокументированы в пункте 7.2 ISO 9001:2015 и относятся к необходимым компетенциям *“ которые влияют на эффективность и результативность системы менеджмента качества”*. Эффективность – это степень реализации запланированных действий и достижения запланированных результатов (ISO 9000:2015, 3.7.11). Производительность и результативность СМК связаны со способностью организации достигать намеченных результатов СМК, как указано в области применения ISO 9001 (ISO 9001:2015 P. 1.0), в котором говорится о *“постоянном предоставлении продуктов и услуг, отвечающих потребностям клиентов и применимым законодательным и нормативным требованиям”*, и *“направлены на повышение удовлетворенности клиентов за счет эффективного применения системы, включая процессы улучшения системы и обеспечения соответствия требованиям клиентов и применимым законодательным и нормативным требованиям”*.

СМК представляет собой набор взаимосвязанных процессов, и компетентность должна оцениваться в рамках всех процессов СМК, а не как изолированный набор требований в конкретном процессе.

Компетенция определяется как: *“способность применять знания и навыки для достижения намеченных результатов”* (см. п. 3.10.4 ISO 9000:2015).

Некоторые организации используют процессы управления персоналом для управления этими требованиями и предоставления доказательств соответствия.

К числу лиц, находящихся под контролем организации, могут входить лица, предоставляющие внешние процессы, продукты и услуги.

Организация несет ответственность за определение необходимых компетенций, включая квалификации для конкретных функций или процессов, когда это применимо. Аудитор должен уметь:

- оценить процесс определения компетенций
- наблюдать, правильно ли были определены компетенции
- рассмотреть, как определяются и предоставляются действия, необходимые для достижения этих компетенций
- и как проводится оценка эффективности этих действий.

Каждый процесс предъявляет свои требования к компетентности. Члены аудиторской группы назначаются для аудита различных процессов СМК. Поскольку информация о компетентности собирается каждым аудитором в ходе различных процессов, важно, чтобы члены аудиторской группы делились информацией, полученной по этой теме во время аудита. Темы компетенции являются важными темами для обсуждения аудиторской группой во время запланированных ежедневных совещаний.



Пункт 7.2.d стандарта ISO 9001:2015 требует «сохранять соответствующую документированную информацию в качестве доказательства компетентности». Слово «соответствующий» обеспечивает необходимую свободу действий для организации, чтобы решить, какая документированная информация, относящаяся к компетентности, имеет ценность для организации.

Основываясь на отраслевых правилах, по которым аттестованы аудиторы, они должны иметь опыт, чтобы оценить, эффективно ли организация определила, какие компетенции являются подходящими, адекватны ли предпринятые действия и какую документированную информацию, относящуюся к компетентности, следует поддерживать и сохранять.

КОНТРОЛЬ ПРОИЗВОДСТВА И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ (ISO 9001, раздел 8.5)

ISO 9001 требует, чтобы организация обеспечивала условия для контроля за производством и предоставлением услуг. Одним из таких условий является назначение компетентного персонала, включая требуемую квалификацию. Квалификация не всегда является обязательным требованием, но компетенция - необходима.

При аудите производства или предоставления услуг, аудитор может выбрать деятельность, включая сотрудников, которые являются ключевыми для соответствующих процессов.

Аудитору должна быть предоставлена возможность:

- получать информацию о необходимых компетенциях путем опроса руководителей процессов или другого персонала, ответственного за определение требований к компетентности (например, от отдела кадров), а также путем анализа любой документированной информации о компетенциях, установленных организацией,
- наблюдать за деятельностью сотрудников при выполнении ими их целей и обычной работы,
- опросить, выборочно, этих сотрудников, чтобы оценить, осведомлены ли они о требованиях к компетентности для выполняемой ими деятельности,
- подтвердить, если сотрудники, выполняющие конкретные обязанности отсутствуют, имеются ли лица с достаточным уровнем компетентности для их замены.

Для аудитов третьей стороной аудиторы должны быть компетентными и утверждены для отраслевой деятельности организации. Они должны обладать знаниями о любых компетенциях и квалификациях для конкретных функций процесса, требуемых законодательными актами, правилами или другими способами. Примеры того, где требуется квалификация: медицинский персонал в больнице; юристы; сварщики для конкретных условий сварки; или обслуживающий персонал для специализированного оборудования. От этих лиц требуется наличие определенной квалификации, присвоенной компетентным органом, агентством или учреждением. Организация должна определить такие квалификационные требования и быть в состоянии продемонстрировать, что лица приобрели и поддерживают эти квалификации.

КОНТРОЛЬ ВНЕШНИХ ПРОЦЕССОВ, ПРОДУКТОВ И УСЛУГ (ISO 9001, раздел 8.4)

При работе с внешними процессами, продуктами и услугами организации может потребоваться определить и сообщить внешним поставщикам свои требования к компетентности, включая любую требуемую квалификацию. Это особенно актуально, когда организации передают процессы и действия на аутсорсинг или заключают соглашения о сотрудничестве, поскольку им необходимо иметь доступ к компетенциям, которых у них нет внутри. В этих случаях компетенция и квалификация персонала поставщиков могут оказать существенное влияние на результат предоставляемого продукта или услуги.



При аудите процесса закупок или приобретений есть возможность узнать о компетенциях, необходимых для предоставления процесса, продукта или услуги (например, для: газовой компании – передаёт на аутсорсинг установки газового оборудования; больницы – передаёт на аутсорсинг питания и прачечной; организация – передаёт на аутсорсинг обучение персонала; строительная компания - передает на аутсорсинг озеленение агентству, использующему контролируемые химические вещества; производственное предприятие - передаёт на аутсорсинг сварку и неразрушающий контроль, требующие определенной квалификации; производственная компания - передаёт на аутсорсинг разработку проекта). Аудиторы должны следить за методами коммуникации, с помощью которых любые требования к компетентности согласовываются между обеими сторонами.

Требования к компетентности поставщиков могут быть запрошены покупателем или представлены поставщиком. Важно понимать, как эти требования сообщаются и согласовываются. Общение осуществляется вербальными средствами? Или по почте или по электронной почте? По заказу? По форме приобретения? Через сайт или каталог? Это указано в договоре? Какие еще средства связи установлены? Чтобы определить влияние аутсорсинговых компетенций, аудиторы могут сравнить требования к компетенциям, согласованные в процессе закупки, с результатами оценки эффективности аутсорсинговых процессов и услуг.

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ИНФОРМАЦИЯ (ISO 9001, раздел 7.5)

Компетентность лиц является одним из нескольких упомянутых факторов, которые могут влиять на объем и потребность в документированной информации системы менеджмента качества. Не все виды деятельности должны подкрепляться документированной информацией, поскольку люди могут быть способны выполнять свои задачи благодаря сочетанию своего опыта, образования и обучения без отрыва от производства, а также сложности и воздействия самой деятельности. Поэтому при оценке *«документально подтвержденной информации, определенной организацией как необходимой для эффективности системы менеджмента качества»* (ISO 9001:2015, пункт 7.5.1 б)) аудиторы должны оценить баланс между документально подтвержденной информацией, определенной организацией, компетентностью персонала, а также рисками для предполагаемых результатов СМК.

Аудиторам следует помнить об определении компетентности, которое подразумевает способность применять знания и навыки для достижения намеченного результата. Поэтому аудиторам следует быть осторожными, делая выводы о необходимости документированной информации без предварительного рассмотрения влияния существующих компетенций персонала. Потребность в документированной информации о необходимых компетенциях также будет различаться в разных организациях в зависимости от их сложности, размера, предоставляемых продуктов и услуг, законодательного и нормативного контекста их деятельности (в том числе связанных с квалификациями) и типа персонала, уже работающего в организации, а также важности компетенций для достижения поставленных целей.



КОМПЕТЕНТНОСТЬ ЛЮДЕЙ, ВЫПОЛНЯЮЩИХ РАБОТУ ПОД КОНТРОЛЕМ ОРГАНИЗАЦИИ, ВЛИЯЮЩАЯ НА ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ И ЭФФЕКТИВНОСТЬ СМК (ISO 9001, раздел 7.2)



Рис. 1 – Цикл PDCA управления компетентностью

Определение необходимой компетентности

Цель аудитора - определить, имеет ли проверяемая организация систематический подход к определению необходимых ей компетенций, и проверить, насколько эффективен ее подход к приобретению и использованию компетентных сотрудников. Аудиторы могут найти ценную информацию, связанную с изменением потребностей в компетенциях, при проведении аудита новых контрактов, новых процессов, новых закупок, новых продуктов, новых разработок, новых технологий и других потенциальных сценариев.

Аудиторы также должны проверить, должным ли образом организация учитывает необходимость выявления новых или измененных требования к компетентности. Интервью с высшим руководством, руководителями процессов, менеджерами и другими сотрудниками могут быть полезными источниками информации о новых или изменившихся потребностях в компетенциях.

Определение компетенции, необходимой для достижения намеченных результатов, может происходить на всех уровнях организации, включая руководство и сотрудников. В некоторых случаях требуется командная или индивидуальная компетентность. Аудиторы должны понимать контекст организации и изменения, которые могут повлиять на потребности в компетентности, а также потенциальное влияние отсутствия компетентности. Аудиторы должны оценить, как мышление, основанное на оценке рисков, применяется для определения и обновления рисков, связанных с компетентностью.



Действия по приобретению необходимой компетентности

Аудиторы должны оценить, как была определена и проверена компетентность отдельных лиц. Аудиторы должны знать, что организация может предпринять несколько различных действий для приобретения и использования необходимых компетенций, включая:

- обучение,
- прием на работу лиц с особой компетентностью,
- обучение на рабочем месте,
- программы наставничества,
- перераспределение задач между разными сотрудниками,
- переназначение сотрудников,
- корректировка объема работы и требуемых компетенций,
- привлечение персонала на субподряд,
- приобретение услуг по управлению компетенциями,
- сотрудничество и аутсорсинг,
- или любые другие действия для достижения того, чтобы работу выполнял нужный персонал.

Оценка эффективности этих действий

Аудитор должен проверить, какая форма процесса оценки используется в организации, чтобы убедиться, что компетенции соответствуют ее деятельности, и что персонал демонстрирует эти компетенции. Кроме того, этот процесс должен гарантировать, что по любым недостаткам принимаются меры.

Организация должна выбрать и применять методы оценки компетентности, соответствующие ее определенным потребностям. Они могут включать ролевые игры, экспертную оценку, наблюдение, анализ учебных и трудовых книжек или интервью (дополнительные примеры см. в ISO 19011, таблица 2). Уместность конкретного метода оценки будет зависеть от многих факторов. Например, можно проверить записи об обучении, чтобы убедиться, что учебный курс был успешно завершен, но само по себе участие в курсе не обязательно является доказательством того, что обучаемый компетентен, поскольку оно может продемонстрировать только получение знаний, но не обязательно их эффективное применение. Для оценки удовлетворительной работы аудитора во время аудита неприемлемо использовать аудиторный курс. Вместо этого для оценки работы аудитора может потребоваться наблюдение, экспертная оценка, интервью и т.д.

Документированная информация и поддержка компетентности

Организация должна быть в состоянии продемонстрировать достижение и поддержание компетентности своих сотрудников посредством сочетания образования, профессиональной подготовки и опыта работы. Аудитор должен проверить наличие документально подтвержденной информации для подтверждения того, каким образом отобранные лица считаются компетентными.

Потребность в документировании требуемых компетенций будет значительно различаться в разных организациях в разных контекстах: от баз данных о компетентности, официальных описаний должностных функций и квалификационных требований до простого устного объяснения компетенций, необходимых для выполнения определенной задачи. Однако, когда организации необходимо *«обеспечить, чтобы эти лица обладали компетенцией на основе соответствующего образования, подготовки или опыта»*, они должны сохранять соответствующую документально подтвержденную информацию в качестве доказательства.



То же самое относится и к действиям по приобретению требуемой компетентности. Записи могут включать в себя определение потребностей в обучении, планы обучения и записи обучения, отчеты об оценке эффективности, учебные пособия для вводного инструктажа по конкретным вопросам для новичков или при смене функций; диаграммы, показывающие перекрестную подготовку, с тем чтобы можно было снизить риски, связанные с нехваткой персонала, подсказки для отслеживания сроков переподготовки для повторного подтверждения квалификации, соглашения о сотрудничестве для доступа к компетенциям, находящимся вне организации, объявлениям о наборе персонала (включая веб-сайты организации), брифинги для агентств обеспечивающих поиск персонала и агентств по найму и т.д.

Проверку компетентности, возможно, необходимо контролировать или повторять, чтобы обеспечить непрерывные систематическую работу по поддержанию необходимой компетентности. Аудиторы должны оценивать, существует ли эффективный процесс контроля и принимаются ли по нему меры для поддержания необходимой компетентности. Способы сделать это могут включать в себя непрерывный процесс повышения квалификации, регулярную оценку сотрудников и их деятельности, а также регулярную проверку, тестирование или аудит продуктов и услуг, за которые отвечают отдельные лица или группы. Результаты внутренних аудитов также могут дать организации представление о том, обладают ли лица, выполняющие работу под ее контролем, приобретенной компетенцией. Часто корректирующие действия указывают на необходимость обучения.

КОМПЕТЕНТНОСТЬ И ЗНАНИЯ ОРГАНИЗАЦИИ

Знания, являются вкладом в компетентность. ISO 9001, пункт 7.1.1 требует, чтобы «организация определяла знания, необходимые для функционирования ее процессов и достижения соответствия продукции и услуг». При проверке компетентности аудитор может также оценить, каким образом организация определяет эти знания, путем выяснения того, какие знания имеют отношение к конкретному виду деятельности, каким образом люди имеют доступ к этим знаниям и как они обновляются. Аудиторы также могут узнать, как конкретное знание, полученное на основе опыта, фиксируется организацией. (См. документ APG «Знания Организации»)

ЗАКЛЮЧЕНИЕ О КОМПЕТЕНТНОСТИ АУДИТОРА

Компетентность является ключевым ресурсом системы управления качеством, который аудиторы должны учитывать при аудите всех процессов и опросе сотрудников организации.

Документированная информация об определенной компетентности может существовать в каждом процессе распределенным образом (под локальным контролем каждого процесса) или она может существовать в центральной функции, на которую возложено управление компетенциями организации (например, на отдел кадров). Оценка его существования, а также наличие планов обучения и записей об оценке эффективности обучения или других действий по обеспечению компетентности (таких как приём на работу или внешнее сотрудничество) недостаточны для оценки того, как организация обеспечивает компетентность, необходимую для персонала, выполняющего работу под его контролем, которая влияет на результативность и эффективность системы менеджмента качества.

Выборка, наблюдение и опрос персонала по поводу его компетентности, в ходе аудита, является ключевым видом аудиторской деятельности, позволяющей аудитору прийти к обоснованным и достоверным выводам относительно подхода организации к обеспечению необходимых компетенций.



International Organization for
Standardization
Web: www.iso.org



International
Accreditation Forum
Web : www.iaf.nu

РАЗВИТИЕ КОМПЕТЕНТНОСТИ АУДИТОРОВ ПО ЭТОЙ ТЕМЕ

Аудиторы системы менеджмента качества должны иметь знания об инструментах, методах, методиках, связанных с менеджментом качества, и их применении (ISO 17021-3). Одним из источников знаний, среди прочих, является семейство стандартов ISO 10000, разработанное ISO/TC 176.

ISO 10015:2019 *Менеджмент качества. Руководство по управлению компетенциями и развитию персонала содержит «руководящие принципы для организации по созданию, внедрению, поддержанию и совершенствованию систем управления компетенциями и развития персонала, с целью позитивного влияния на результаты, связанные с соответствием продукции и услуг, а также потребностями и ожиданиями соответствующих заинтересованных сторон».* Стандарт описывает организационную практику управления компетенциями, начиная с определения потребностей в компетенциях, оценки текущих потребностей в компетенции и развитии, и заканчивая управлением компетенциями. Хотя это не обязательный стандарт и его не следует использовать в качестве критериев аудита в рамках аудита ISO 9001:2015, он может дать полезную информацию, которая может помочь аудиторам понять как в организации управляют компетенцией. Это также позволит им проводить аудит организаций, которые включают часть или все эти практики в свои процессы управления компетенцией.

БИБЛИОГРАФИЯ

ISO 9000:2015 - Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

ISO 9001:2015 - Системы менеджмента качества. Требования

ISO 19011:2018 - Руководство по аудиту систем менеджмента

ISO 10015:2019 - Менеджмент качества. Руководство по управлению компетенцией и развитию персонала

ISO 17021-3:2017 - Оценка соответствия. Требования к органам, осуществляющим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 3: Требования к компетенции для аудита и сертификации систем менеджмента качества

Документ APG «Знания Организации»



International Organization for
Standardization
Web: www.iso.org



International
Accreditation Forum
Web : www.iaf.nu

Для получения дополнительной информации о Группе практики аудита ISO 9001, пожалуйста, обратитесь к документу: Введение в Группу практики аудита ISO 9001.

Отзывы пользователей будут использоваться Группой аудиторской практики ISO 9001 для определения необходимости разработки дополнительных руководящих документов или пересмотра существующих.

Комментарии к докладам или презентациям можно направлять по следующему адресу электронной почты: charles.corrie@bsigoup.com.

Другие документы и презентации Группы аудиторской практики ISO 9001 можно загрузить с веб-сайтов.:

www.iaf.nu

<https://committee.iso.org/home/tc176/iso-9001-auditing-practices-group.html> DISCLAIMER

ОТКАЗ ОТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

Этот документ не был одобрен Международной организацией по стандартизации (ISO), Техническим комитетом ISO 176 или Международным форумом по аккредитации (IAF). Информация, содержащаяся в нем, доступна для целей образования и коммуникации. Группа аудиторской практики ISO 9001 не несет ответственности за любые ошибки, упущения или другие обязательства, которые могут возникнуть в результате предоставления или последующего использования такой информации.