

**Додаток 11. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ КОМПЕТЕНТНОСТІ ФАХІВЦІВ ЗА КВАЛІФІКАЦІЄЮ «АУДИТОР СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ» [ДСТУ EN ISO 9001:2018 (EN ISO 9001:2015, IDT; ISO 9001:2015, IDT), EN ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT), ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT), ISO 9001:2015]**Ф-55-27  
Додаток 11 до ДП ОСП-18**Критерії оцінювання компетентності фахівців за кваліфікацією «Аудитор систем менеджменту якості» [ДСТУ EN ISO 9001:2018 (EN ISO 9001:2015, IDT; ISO 9001:2015, IDT), EN ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT), ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT), ISO 9001:2015]****Особистісні характеристики**

Аудитор систем менеджменту якості [ДСТУ EN ISO 9001:2018 (EN ISO 9001:2015, IDT; ISO 9001:2015, IDT), EN ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT), ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT), ISO 9001:2015] повинен ознайомитися з Кодексом професійної поведінки і декларувати в заяві на сертифікацію, що він цілком і твердо буде дотримувати положень цього документа.

Аудитор повинен бути здатним діяти у відповідності з принципами, сформульованими в ДСТУ ISO 19011, ISO 19011.

Аудитор повинен демонструвати професійну поведінку під час здійснення аудиторської діяльності, бути:

- Етичним, тобто порядним, чесним. Правдивим, щирим і тактовним
- Об'єктивним, тобто готовим розглядати альтернативні ідеї чи точки зору
- Дипломатичним, тобто тактовним при роботі з людьми
- Уважним, тобто активно спостерігати за фізичним оточенням та діяльністю
- Проникливим, тобто усвідомлювати та бути здатним зрозуміти ситуацію
- Гнучким, тобто швидко адаптуватися до різних ситуацій
- Наполегливим, тобто непохитно фокусуватися на досягненні цілей
- Рішучим, тобто робити своєчасні висновки на основі логічних міркувань та аналізу
- Впевненим у собі, тобто діяти незалежно, ефективно взаємодіяти з іншими
- Здатним діяти відповідально і етично, навіть якщо такі дії не завжди популярні, а іноді можуть викликати незгоду чи конфронтацію
- Відкритим для вдосконалення, тобто брати уроки з ситуацій, прагнути до досягнення найкращих результатів аудиту
- Шанобливим до культури організації, що проходить аудит
- Сумісним та товариським, тобто ефективно взаємодіяти з іншими, враховуючи членів аудиторської команди та тих, що проходять аудит

Аудитор має бути здатним:

- Добре розбиратися в людях
- Перейматися проблемами тих, хто проходить аудит
- Висловлювати, переконувати і аргументувати, орієнтуючи на переваги
- Спілкуватись на застосовуваній мові усно і письмово
- Залишатись витриманим та цілеспрямованим навіть складних ситуаціях
- В достатній мірі посилались на факти при звертанні до осіб на різних рівнях організації
- Взаємодіяти в процесно-орієнтованому стилі
- Попереджати і належним чином розбиратись з конфліктами

- В достатній мірі подавати результати
- Готувати та проводити наради
- Аудитор повинен бути добре організованим, тобто демонструвати ефективний менеджмент часу, вибір пріоритетів, планування та результативність

**Напрямок думок і філософія поведінки мають бути спрямовані на наступне:**

- Переваги для осіб, та організацій, що проходять аудит (наприклад, з точки зору співвідношення витрати/переваги від власної діяльності)
- Розглядання вимог споживачів
- Успіх та стійкий розвиток компанії
- Підвищення цінності компанії (наприклад, фінансової чи етичної цінності)
- Можливості та ризики для організації (наприклад, виявлення та зниження ризиків; просування інновацій та кращої практики)
- Постійне вдосконалення (наприклад, стимулювання та просування постійного вдосконалення процесів)
- Просування і підтримка процесів навчання, розповсюдження інновацій (know-how)
- Моніторинг змін
- Мислення в термінах загального контексту всіх бізнес-процесів і всієї ланки процесів
- Застосування принципів PDCA
- Підвищення обов'язків
- Приклади для наслідування

**Вимоги до спеціалізованої підготовки**

Обсяг підготовки - 40 академічних годин.

<b>Код</b>	<b>A</b> Розуміти і вміти пояснити
	<b>B</b> На додаток до A, вміти вибрати відповідні методи і застосовувати їх
	<b>C</b> На додаток до A і B, розробляти й інтегрувати відповідні методи й інтерпретувати результати

**Зміст спеціалізованої підготовки**

<b>1</b>	<b>Системи менеджменту якості</b>	
<b>1.1</b>	Вимоги стандарту ДСТУ EN ISO 9001:2018 (EN ISO 9001:2015, IDT; ISO 9001:2015, IDT), EN ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT), ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT), ISO 9001:2015.	<b>C</b>
<b>1.2</b>	Впровадження та супровід систем менеджменту якості (СМЯ) з урахуванням нормативних вимог і процесного підходу	<b>B</b>
<b>1.3</b>	Загальне уявлення про існування інших стандартів з менеджменту якості (особливо ISO 9004 та ISO серії 10000), загальне представлення про норми і стандарти, що відносяться до інтегрованих систем менеджменту.	<b>A</b>
<b>1.4</b>	Методи для визначення ризиків та можливостей.	<b>B</b>
<b>1.5</b>	Методи і прийоми, пов'язані з системою менеджменту якості	<b>B</b>



1.6	Термінологія, принципи менеджменту якості та їх застосування	<b>В</b>
1.7	Технологія модерації. Загальне уявлення про процеси керування динамікою групової роботи	<b>В</b>
1.8	Теорії мотивації (наприклад, Маслоу, Херсберга та ін.)	<b>В</b>
2	<b>Аудит</b>	
2.1	Стандарти ДСТУ ISO 19011, ISO 19011 діючих редакцій.	<b>С</b>
2.2	Класифікації аудитів (різні класифікації, цілі, відмінності, визначення)	<b>С</b>
2.3	Роль і відповідальність Аудитора і Головного Аудитора в аудиторській групі (компетенції, особисті якості, вміння та ноу-хау, підготовка та інформування, ноу-хау головного аудитора)	<b>В</b>
2.4	Принципи, порядок та методи аудиту (принципи аудиторської діяльності, управління програмами аудиту, управління аудитом, невідповідності);	<b>В</b>
2.5	Документи та інша інформація, пов'язана з системами менеджменту (застосування систем менеджменту, пов'язаних з різними організаціями, взаємодії між різними компонентами системи менеджменту, стандарти на системи управління, законодавство, правила та інші застосовні вимоги, що мають відношення предмету аудиту).	<b>С</b>
2.6	Особливості аудиту третьої сторони, стандарти ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1, ISO/IEC 17021-1, ISO/IEC TS 17021-3 діючих редакцій.	<b>В</b>

### **Вимоги до процесу оцінювання професійних характеристик**

<b>Загальні знання і навички</b>	Загальні знання і навички на рівні, який можна звичайно досягти, одержавши вищу освіту.
<b>Спеціальні знання і навички</b>	<p>Компетентність проводити перевірки відповідності систем управління якістю вимогам ДСТУ EN ISO 9001:2018 (EN ISO 9001:2015, IDT; ISO 9001:2015, IDT), EN ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT), ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT), ISO 9001:2015.</p> <p>Спеціальні знання і навички можуть бути досягнуті шляхом:</p> <p><b>1. Спеціальної програми навчання з менеджменту якості.</b></p> <p><b><u>Зміст навчальної програми:</u></b> цілі і задачі навчання повинні охоплювати знання і навички визначені вище. <b><u>Тривалість і методи:</u></b> 40 ак. годин (по 45 хв.) навчання в аудиторії, онлайн навчання або самонавчання. Для претендента, який має кваліфікацію Аудитора або Головного аудитора з іншої системи менеджменту, необхідно пройти навчання тривалістю 24 години за пунктами 1.1. - 1.10. спеціальної підготовки).</p> <p><b>2. Аудиторської практики</b> Виконання аудиторської діяльності <b>не менше 4 повних аудитів системи менеджменту якості чи аудитів бізнес - процесів, загальною тривалістю</b></p>



**не менш 20 днів (з них не менше 12 днів на місці) протягом 3 останніх років перед сертифікацією в якості аудитора - стажиста під керівництвом і управлінням кваліфікованого аудитора з компетенціями Головного Аудитора.** Головний аудитор (у команді аудиту) повинен бути професійно кваліфікований в органі з сертифікації / сертифікований органом з сертифікації персоналу

**Вимоги до освіти та практичного досвіду**

- Кандидати на одержання сертифіката за кваліфікацією «Аудитор систем менеджменту якості» повинні мати **вищу освіту**.  
Аудитор систем менеджменту якості Органу сертифікації персоналу Української асоціації якості (ОСП УАЯ) повинен мати не менше **5 років робочого досвіду для бакалаврів і 4 років для магістрів** на професійних чи технічних посадах, залучених у розслідування і рішення проблем у взаємодії з іншими керівниками, професіоналами, експертами, клієнтами і/чи зацікавленими сторонами, а також співробітників, що залучаються у керування групами, у робочих ситуаціях. Якщо кандидат займався консалтингом, то необхідні роки роботи можуть бути еквівалентні особисто розробленим і доведеним до сертифікації як мінімум **шести відповідних систем менеджменту**. У виняткових випадках в якості загального досвіду роботи може бути зараховано не менше одного року регулярного проведення аудитів відповідних систем менеджменту в Органі сертифікації систем менеджменту.
- Аудитор систем менеджменту якості ОСП УАЯ повинен мати, принаймні, **2 роки практичного досвіду роботи у сфері менеджменту якості або 1 рік досвіду проведення аудитів систем менеджменту за відповідним стандартом**.
- Особистісні характеристики (поведінка, напрям думок) повинні відповідати, визначеним вище і бути продемонстровані шляхом підписання **Кодексу професійної поведінки ОСП УАЯ**.