

Додаток 12. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ КОМПЕТЕНТНОСТІ ФАХІВЦІВ ЗА КВАЛІФІКАЦІЄЮ «ГОЛОВНИЙ 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-55-28
Додаток 12 до ДП ОСП-18

**Критерії оцінювання компетентності фахівців за кваліфікацією
Головний 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]
Особисті характеристики**

Головний 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.

Головний аудитор повинен бути здатним діяти у відповідності з принципами, сформульованими в ДСТУ ISO 19011, ISO 19011 діючих редакцій.

Головний 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 товаришким, тобто ефективно взаємодіяти з іншими, враховуючи членів аудиторської команди та тих, що проходять аудит

Головний 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 посилає 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
- Головний 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.

Код	A Розуміти і вміти пояснити
	B На додаток до A, вміти вибирати відповідні методи і застосовувати їх
	C На додаток до A і B, розробляти й інтегрувати відповідні методи й інтерпретувати результати

Зміст спеціалізованої підготовки

1	Системи менеджменту якості	
1.1	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].	C
1.2	Впровадження та супровід систем менеджменту якості (СМЯ) з урахуванням нормативних вимог і процесного підходу	B
1.3	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.	A
1.4	Методи для визначення ризиків та можливостей.	B
1.5	Методи і прийоми, пов'язані з системою менеджменту якості	B



1.6	Термінологія, принципи менеджменту якості та їх застосування	В
1.7	Технологія модерації. Загальне уявлення про процеси керування динамікою групової роботи	В
1.8	Теорії мотивації (наприклад, Маслоу, Херсберга та н..)	В
2	Аудит	
2.1	Стандарти ДСТУ ISO 19011, ISO 19011 діючих редакцій.	С
2.2	Класифікації аудитів (різні класифікації, цілі, відмінності, визначення)	С
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)	С
2.4	Принципи, порядок та методи аудиту (принципи аудиторської діяльності, управління програмами аудиту, управління аудитом, невідповідності);	С
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).	С
2.6	Особливості аудиту третьої сторони, стандарт ДСТУ EN ISO/IEC 17021, ISO/IEC 17021-1, ISO/IEC TS 17021-3 діючих редакцій.	В

Вимоги до процесу оцінювання професійних характеристик

Загальні знання і навички	Загальні знання і навички на рівні, який можна звичайно досягти, одержавши вищу освіту.
Спеціальні знання і навички	<p>Компетентність проводити перевірки відповідності систем управління 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, та керувати роботою аудиторської групи. Спеціальні знання і навички можуть бути досягнуті шляхом:</p> <p>1. Спеціальної програми навчання з менеджменту якості.</p> <p>Зміст навчальної програми: цілі і задачі навчання повинні охоплювати знання і навички визначені вище. Тривалість і методи: 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. - 1.6. спеціальної підготовки).</p> <p>2. Аудиторської практики Виконання аудиторської діяльності не менше 4 повних аудитів системи менеджменту якості чи аудитів бізнес - процесів, загальною тривалістю</p>

не менш 20 днів (з них не менше 12 днів на місці) протягом 2 останніх років перед сертифікацією в якості аудитора - стажиста під керівництвом і управлінням кваліфікованого аудитора з компетенціями Головного аудитора, при цьому необхідна участь як мінімум у 3-х повних аудитах, в цілому не менше 15 днів в якості 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 «Головний аудитор систем менеджменту якості» повинні мати **вищу освіту, що відноситься до відповідного сектора економіки.**
- Головний 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, з них не менш ніж 3 роки у відповідному секторі економіки,** 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 у відповідному секторі економіки, то необхідні роки роботи у цьому секторі 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.
- Головний аудитор систем менеджменту якості ОСП УАЯ повинен мати, принаймні, **2 роки практичного досвіду роботи в 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.**