

**Додаток 52. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ КОМПЕТЕНТНОСТІ ФАХІВЦІВ ЗА КВАЛІФІКАЦІЄЮ «АУДИТОР СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ В ОСВІТНІХ ОРГАНІЗАЦІЯХ» [ДСТУ ISO 21001:2019 (ISO 21001:2018, IDT), ISO 21001:2018]**Ф-55-69  
Додаток 52 до ДП ОСП-18**Критерії оцінювання компетентності фахівців за кваліфікацією  
«Аудитор систем управління в освітніх організаціях»  
[ДСТУ ISO 21001:2019 (ISO 21001:2018, IDT), ISO 21001:2018]****Особистісні характеристики**

Аудитор систем управління в освітніх організаціях [ДСТУ ISO 21001:2019 (ISO 21001:2018, IDT), ISO 21001:2018] 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 в останній редакції.

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 адаптовуватися 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 вибирати 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 ISO 21001 в останній редакції.	<b>C</b>
<b>1.2</b>	Впровадження та супровід системи управління в освітніх організаціях 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 9001, 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	<b>B</b>
<b>1.6</b>	Термінологія, принципи менеджменту якості та їх застосування	<b>B</b>
<b>1.7</b>	Технологія модерації. Загальне уявлення про процеси керування динамікою групової роботи	<b>B</b>
<b>1.8</b>	Теорії мотивації (наприклад, Маслоу, Херсберга та ін.)	<b>B</b>



2	Аудит	
2.1	Стандарти ДСТУ ISO 19011, ISO 19011 в останній редакції.	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)	В
2.4	Принципи, порядок та методи аудиту (принципи аудиторської діяльності, управління програмами аудиту, управління аудитом, невідповідності);	В
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, стандарти ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1, ISO/IEC 17021-1, ISO/IEC TS 17021-3 в останній редакції.	В

### 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 ISO 21001:2019 (ISO 21001:2018, IDT), ISO 21001:2018. Спеціальні знання і навички можуть бути досягнуті шляхом:</p> <p><b>1. Спеціальної програми навчання з менеджменту якості.</b></p> <p><b>Зміст навчальної програми:</b> цілі і задачі навчання повинні охоплювати знання і навички визначені вище. <b>Тривалість і методи:</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. - 1.8. спеціальної підготовки).</p> <p><b>2. Аудиторської практики</b> Виконання аудиторської діяльності <b>не менше 4 повних аудитів системи менеджменту чи аудитів бізнес - процесів, загальною тривалістю 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.</b> Головний аудитор (у команді аудиту) повинен бути професійно кваліфікований в органі з сертифікації / сертифікований органом з сертифікації персоналу.</p>
<b>Вимоги до освіти та практичного досвіду</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Кандидати на одержання сертифіката за кваліфікацією «Аудитор систем управління в освітніх організаціях (ДСТУ ISO 21001:2019 (ISO 21001:2018, IDT), ISO 21001:2018)» повинні мати <b>вищу освіту.</b></li></ul> <p>Він повинен мати <b>не менше 5 років робочого досвіду для бакалаврів і 4 років для магістрів</b>, на професійних, викладацьких чи технічних посадах,</p>



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 управління в освітніх організаціях [ДСТУ ISO 21001:2019 (ISO 21001:2018, IDT), ISO 21001:2018] повинен мати, принаймні, **2 роки практичного досвіду роботи у сфері менеджменту 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.**