

Навчання персоналу лабораторії як частина системи якості: компетентність персоналу та її критерії



**Роман
Михалко,**

Директор Українського
Наукового Інституту
Сертифікації

Професійна компетентність персоналу — це професійно-статутні можливості щодо здійснення людиною своїх повноважень у професійній діяльності; це широкий набір професійних знань, умінь та навичок, які можна використовувати в різних ситуаціях. Вона обов'язково повинна включати особистісний та соціальний компонент, що визначається активністю особистості у спільній діяльності в команді та реалізації поставленої мети.



**Андрій
Чуєнко,**

к.б.н., Начальник
випробувальної
лабораторії Українського
Наукового Інституту
Сертифікації

ВАЖЛИВО!

Професійна компетентність фахівця формується на основі теоретичних знань, практичних умінь, значущих особистісних якостей і життєвого досвіду, що зумовлює його готовність до виконання професійних обов'язків, а також забезпечення високого рівня його самореалізації та конкурентоспроможності.

Вимоги стандарту ДСТУ EN ISO/IEC 17025:2019 щодо компетентності персоналу лабораторії:

Стандарт ДСТУ EN ISO/IEC 17025:2019 (надалі — Стандарт) у п.6 визначає такі вимоги щодо компетентності персоналу:

- увесь персонал лабораторії, як внутрішній, так і зовнішній, який може впливати на лабораторну діяльність, має діяти неупереджено, бути компетентним і працювати відповідно до системи менеджменту лабораторії;
- лабораторія має документувати вимоги до компетентності для кожної функції, яка впливає на результати лабораторної діяльності, включно з вимогами до освіти, кваліфікації, професійної підготовки, технічних знань, навичок та досвіду;
- лабораторія має забезпечити, щоб персонал був компетентний для виконання лабораторної діяльності, за яку він несе відповідальність, та оцінювання значимості відхилень;
- керівництво лабораторії має довести до персоналу його обов'язки, відповідальність та повноваження;
- лабораторія повинна мати процедуру(-и) та зберігати записи щодо:
 - a) визначення вимог до компетентності;
 - b) підбору персоналу;
 - c) навчання персоналу;
 - d) нагляду за персоналом;
 - e) уповноваження персоналу;
 - f) моніторингу компетентності персоналу.

Недостатня деталізація вимог до компетентності або відсутність записів про навчання може стати підставою для невідповідності під час акредитаційного аудиту.

УВАГА!

- лабораторія має уповноважити персонал на виконання конкретної лабораторної діяльності, зокрема:
 - a) розроблення, модифікацію, верифікацію та валідацію методів;
 - b) аналізування результатів, включно з висновками про відповідність, думками та тлумаченнями;
 - c) звітування, перевіряння та затвердження результатів.

Критерії компетентності, щонайменше, повинні охоплювати:

- потрібні знання та навички, необхідні для досягнення бажаних результатів;
- бажану особисту поведінку (якщо це застосовно).

При цьому, можуть бути встановлені додаткові спеціальні критерії компетентності:

- досвід керування випробувальною лабораторією;
- знання принципів аудиту, практики та методів його проведення;
- знання вимог Стандарту щодо документів системи управління якістю (СУЯ);
- знання процесів і методик Національного агентства з акредитації України (НААУ);
- досвід проведення випробувань згідно з вимогами нормативно-технічної документації.

**ЗВЕРНІТЬ
УВАГУ!**

Критерії компетентності повинні бути визначені окремо для кожної функції — це забезпечує чіткість під час оцінювання персоналу та дозволяє уникнути суб'єктивності.

Під час визначення рівня спеціальних знань, необхідних для будь-яких функцій у процесах випробувань, внутрішнього та зовнішнього аудиту, мають бути враховані такі чинники, як ідентифіковані можливі ризики та складність (продукції, обладнання, нормативно-технічної документації).

Потрібні навички обов'язково повинні, щонайменше, охоплювати: володіння мовою відповідно до всіх рівнів організації замовника; ведення записів і складання протоколів випробувань, звітів про аудит; уміння доповідати (робити презентації); здатність проводити опитування (спілкуватися з замовником, внутрішніми та зовнішніми аудиторами); здатність керувати процесом випробування, внутрішнім аудитом, сприяти безперешкодному проведенню зовнішнього аудиту; навички оцінювача (спостереження за виконанням випробувань стажистами лабораторії).

Бажана особиста поведінка персоналу випробувальної лабораторії, яка є важливою під час виконання робіт з оцінювання відповідності показників продукції НТД, внутрішнього та зовнішнього аудиту, щонайменше, охоплює: етичність, відкритість, дипломатичність, комунікабельність, спостережливість, сприйнятливість, різнобічність, наполегливість, рішучість, самостійність, професійність, моральну стійкість, організованість.

ВАЖЛИВО!

Наявність технічних знань без розвинених комунікативних і управлінських навичок не гарантує ефективності роботи персоналу, особливо під час аудитів.

Методи, які вибирають для оцінювання компетентності, повинні бути результативними, тобто забезпечувати визначення персоналу, який володіє потрібним рівнем компетентності для конкретної технічної сфери та для кожної функції у процесі проведення випробувань і внутрішніх аудитів, а також під час взаємодії з аудитором та представниками НААУ.

Під час вибору методів оцінювання варто враховувати такі чинники: застосування конкретних методів оцінювання у певних ситуаціях може відрізнятися залежно від цілей і особи, компетентність якої оцінюють, зокрема від функцій, покладених на цю особу у процесі проведення випробувань, внутрішніх і зовнішніх аудитів; зазначені вище методи оцінювання компетентності не є однаково надійними; перелік зазначених вище методів оцінювання не є вичерпним — у певних ситуаціях, залежно від потреби і конкретного випадку, можна використовувати інші застосовні методи оцінювання; зазвичай, для забезпечення об'єктивного, незалежного та надійного результату оцінювання компетентності використовують комбінацію методів.

Комбінація методів оцінювання (наприклад, співбесіда, спостереження за роботою, перевірка документів) дозволяє підвищити достовірність результатів.

**ЗВЕРНІТЬ
УВАГУ!**

Процес оцінювання повинен охоплювати: первинне, поточне та періодичне оцінювання компетентності фахівців, яких планують залучати до робіт з проведення випробувань, внутрішніх аудитів та взаємодії із зовнішніми аудиторами, з метою визначення потреб щодо підтримки або підвищення їхньої компетентності.

Можливими джерелами інформації для отримання даних про компетентність оцінюваних осіб можуть бути: особові справи працівників, записи щодо пройденого навчання, протоколи внутрішньолабораторних та міжлабораторних випробувань, безпосереднє спілкування з особою та колегами по роботі тощо.

Результати проведеного оцінювання компетентності реєструють у відповідних протоколах, форма яких залежить від функції або сукупності функцій, які фахівець виконує в процесах проведення випробувань, внутрішніх і зовнішніх аудитів

Під час прийняття рішення щодо прийнятності знань і навичок оцінюваних осіб, щонайменше, враховують: розмір випробувальної лабораторії і характер її діяльності, складність роботи на випробувальному обладнанні та виконання робочих методик, види продукції на випробування якої поширюється сфера акредитації, ступінь застосування об'єктом аудиту інформаційних технологій для контролювання випробувальних процесів та процесів СУЯ, мову аудиту тощо.

Результати оцінення можуть свідчити про відповідність або невідповідність компетентності фахівця визначеним критеріям. У разі відповідності компетентності фахівця встановленим критеріям його залучають до запланованої діяльності.

У разі невідповідності його компетентності фахівця критеріям необхідно оцінити розриви (прогалини) між потрібною і підтвердженою компетентністю. Якщо розрив незначний, планують програму підготовки фахівця для підвищення його компетентності. Якщо з будь-яких причин підвищення компетентності оціненого фахівця недоцільне, підбирають та оцінюють іншого для виконання потрібних функцій щодо оцінювання та підтвердження відповідності СУЯ.

Розроблення індивідуальних планів підвищення компетентності є ефективним інструментом управління персоналом лабораторії, який сприяє постійному вдосконаленню системи якості.

ВАЖЛИВО!

Фахівці, яких залучають до виконання певних функцій у процесі проведення випробувань, внутрішніх і зовнішніх аудитів, повинні постійно підтримувати свою компетентність відповідно до встановлених критеріїв. ■