

## **РАЗВИТИЕ КОМПЕТЕНЦИЙ ПЕРСОНАЛА ПАРТНЕРСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ КАК НЕОБХОДИМОЕ УСЛОВИЕ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ СЕРТИФИКАЦИИ**

**Кизеев К.В.**, аспирант ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»

*В работе рассмотрен вопрос повышения уровня компетенции персонала партнерских организации с учетом положений профильных ГОСТов. Показано, что полноценной реализации отмеченных положений будет способствовать образовательный блок системы управления взаимоотношениями с клиентами.*

**Ключевые слова:** компетенция персонала, сертификация, взаимодействие, партнерские организации, потребители, органы по сертификации.

UDC 006.027+004.853

## **DEVELOPMENT OF PERSONNEL COMPETENCES IN PARTNER ORGANIZATIONS AS A NECESSARY CONDITION FOR QUALITY IMPROVEMENT OF PROVISION OF CERTIFICATION SERVICES**

**Kizeev K.V.**, post-graduate student at FSUE «STANDARTINFORM»

*The article considers a matter of improvement of competence level of personnel in partner organizations with regard to statements of specialized GOST standards. It is shown that complete realization of such statements will be facilitated by educational core of customer relationship management system.*

**Keywords:** personnel competence, certification, interaction, partner organizations, consumers, certification bodies.

Органы по сертификации, в т.ч. и реализующие в своей деятельности партнерские программы, несут полную ответственность за порядок проведения процедур сертификации и их результат. Исходя из этого, к персоналу органов по сертификации предъявляются повышенные требования к уровню их знаний, умений и навыков.

Уровень компетенции персонала должен обеспечивать единые требования к проведению процедур сертификации продукции и услуг вне зависимости от их конкретного наименования. Отмеченный уровень должен быть

обеспечен органом по сертификации, поскольку в конечном итоге именно он несет ответственность за качество проведения работ и их результат.

В настоящее время в руководящих документах отсутствуют четкие и однозначные положения, определяющие показатели и критерии компетенций, которым должен соответствовать персонал организаций, предоставляющих услуги сертификации. Например, в п. 7.1.1 ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-2008 «Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента» [1] лишь отмечено, что «Орган по сертификации должен определить требуемый уровень компетентности для каждой технической области (относящейся к конкретной схеме сертификации) и для каждой функции в деятельности по сертификации». Пункт 7.2.1 данного документа определяет, что «в состав персонала органа по сертификации должны входить специалисты, обладающие достаточной компетентностью для управления типом и диапазоном программ аудита и выполнения других работ по сертификации».

В ГОСТ Р ИСО/МЭК 65-2000 «Общие требования к органам по сертификации продукции» [2] выделен специальный пункт (п. 5), посвященный квалификации персонала, однако в нем приведены лишь общие положения, не позволяющие дать ни качественную, ни формальную оценку компетенции персонала. Согласно п. 5.2.3 данного документа «орган по сертификации должен располагать информацией относительно квалификации и опыта каждого специалиста, занятого в деятельности по сертификации». В ГОСТе также отмечено, что необходимо наличие данных характеризующих в общем виде компетенционный уровень сотрудника организации, к таким данным относятся:

- а) фамилия и адрес;
- б) принадлежность к организации и занимаемая должность;
- в) квалификация по образованию и профессиональный статус;
- г) опыт и подготовка в каждой области компетенции органа по сертификации;
- е) дата последнего обновления досье;

f) оценка деятельности.

Следует отметить, что данная анкета должна быть связана с образовательным блоком. Для перечисленных выше пунктов необходимы следующие пояснения: «профессиональный статус» подразумевает общее значение; «оценка деятельности» должна нести комплексный характер и заключать в себе теоретическую подготовку, практические навыки, внутренняя оценка деятельности, оценка потребителей; «обновление досье» должно содержать критические значения, соответствующие периодам прохождения очередной переподготовки либо смене статуса партнера; «область компетенции» – уровень дифференциации должен быть значительно шире, нежели область аккредитации самой партнерской аккредитации, поскольку, например, процедуры сертификации продукции могут быть различными в зависимости от особенностей конкретного объекта сертификации.

Кроме того, контроль уровня компетенции должен быть неразрывно связан с кадровым обеспечением предприятий. Например, обязательным и неотъемлемым условием, необходимость соблюдения которого закреплена в ГОСТ Р ИСО/МЭК 65-2000 (п. 5.2.1) является требование юридического оформления документов, где было бы отмечена независимость лица, осуществляющего контрольные мероприятия, от коммерческих и других интересов. Далее, в п. 9.3 отмечается, что квалификационный уровень персонала органа по сертификации должен соответствовать уровню поставленных задач конкретной оценки продукции. В этом же пункте уже более подробно раскрывается положение «другие интересы», о которых может косвенно свидетельствовать участие проверяющего лица в любом этапе жизненного цикла предприятия либо продукции, начиная с момента ее проектирования. Естественно, что частичное решение данного вопроса невозможно без развития компетенций персонала.

Следовательно, для решения описанных выше задач необходим учет кадрового состава организаций с учетом расширенного представления характеристик его профессиональной квалификации и постоянно действующая си-

стема его дополнительной профессиональной подготовки и переподготовки, которые в комплексе позволят иметь кадровый состав соответствующего уровня компетентности.

По мнению автора, реализацию процедур направленных на достижение необходимого уровня компетенции персонала партнерской организации, целесообразно осуществлять в рамках образовательного блока системы управления взаимоотношениями с клиентами. Управление взаимоотношениями с партнерами (Partners Relationship Management (PRM)) – комплекс программных и технических средств, позволяющий повысить эффективность взаимодействия с партнерами за счет автоматизации процессов взаимодействия. Использование возможностей PRM позволит, с одной стороны, более четко реализовывать кадровую политику организации, с другой – на практике реализовать требования, предъявляемые ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-2008, например, базового требования данного ГОСТа в области обеспечения компетенции, а именно, положения п. 7.1.1 «устанавливаются процессы получения персоналом необходимых знаний».

Практика показывает, что в настоящее время наибольшее распространение получила система внутрикорпоративного обучения, состоящая из трех базовых этапов:

- теоретическая подготовка;
- мотивационные мероприятия;
- интеграция в деятельность организации с учетом полученных знаний.

При этом следует заметить, что данная система не лишена ряда недостатков, основными из которых являются следующие:

- для первого этапа – единичное, нерегулярное проведение мероприятий, а также наличие расширенного круга непрофильных задач;
- для второго этапа – отсутствие четких мотивационных ориентиров, содержащих в себе ярко выраженные причинно-следственные связи;

- для третьего этапа – формирование мнения сотрудника о деятельности предприятия исключительно на основе своего личного опыта и через призму своих жизненных ценностей.

Автор полагает, что, сохраняя перечисленные выше блоки, которые были апробированы на различных предприятиях, следует их дополнить элементами, учитывающими особенности предоставления услуг сертификации головными организациями и их партнерами, которые детализируют этапы процесса непрерывного обучения.

Первый этап. Мотивация персонала партнерской организации на непрерывное развитие собственного компетенционного уровня, на высокий качественный уровень предоставления услуг сертификации. Мотивационные мероприятия должны проводиться на непрерывной основе, но при этом должны быть дифференцированными. Для партнеров различного уровня должны применяться и различные мотивационные инструменты. Например, одним из мотивационных составляющих должно стать не только получение практического опыта в работе, но и документов установленного образца о прохождении переподготовки, повышения квалификации и т.д. В результате проведения мотивационных мероприятий пользователи должны осознать значимость проводимой ими работы, того, что именно они отвечают за безопасность предполагаемой к реализации продукции. Также на первом этапе целесообразно осуществить частичную реализацию п. 7.2.3 ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-2008, а именно четкое и полное усвоение персоналом своих прав и обязанностей. Данные мероприятия целесообразно проводить уже в рамках предварительного этапа подготовки к заключению договора коммерческой концессии. От успешности реализации данного этапа в дальнейшем будет зависеть способность качественного взаимодействия между головной организацией и партнером.

Второй этап. Непосредственное повышение уровня компетенций с учетом особенностей функционирования конкретного партнера. Следует отметить, что потребности в обучении конкретного партнера определяются го-

ловной организацией, она же является инициатором и основным аналитическим исполнителем при анализе местного рынка.

К особенностям следует отнести профильное направление предоставления услуг сертификации, на которое головная организация аккредитует своего партнера. Данное положение основано на том, что орган по сертификации, аккредитованный Росстандартом, может осуществлять свою деятельность во многих направлениях. Например, область аккредитации органа по сертификации продукции «LCM Group» [3]: а) машины и оборудование; б) лесопромышленная продукция, мебель; в) посуда и товары хозяйственного обихода; г) продукция легкой и швейной промышленности; д) индивидуальные средства защиты; е) электрооборудование; ж) изделия автомобильной промышленности; з) полимеры, пластические массы, химические волокна и каучуки; и) материалы лакокрасочные, полупродукты, кино-, фото- и магнитные материалы и товары бытовой химии; к) пищевые продукты и продовольственное сырье; л) парфюмерно-косметическая продукция; м) строительные материалы, изделия и конструкции; н) изделия культурно-бытового, хозяйственного, учебного назначения, театрально-зрелищных предприятий, вспомогательные для легкой промышленности и т.д.

Следовательно, будущая подготовка должна иметь проблемно-ориентированный характер. Кроме того, каждой продукции соответствует и определенная схема сертификации (см. таблицу 1), что также должно найти свое отражение в системе подготовки, поскольку к каждой из приведенных схем существуют обязательные условия и требования реализации.

Исходя из этого, будет осуществляться и комплектация нормативной базы данных в области стандартизации и сертификации продукции и услуг. Следует отметить, что все документы должны быть актуализированы, и среди них должны присутствовать ГОСТы, в которых закреплены требования положений, на которых базируется деятельность партнерских организаций (п. 7.2.6 ГОСТ Р ИСО/МЭК 17025-2006), например:

- Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. «О техническом регулировании» № 184-ФЗ;

Таблица 1

## Схемы сертификации

Номер схемы	ДС*	АСП	ИКСП	ОП
1	ИТ			СВП
1а	ИТ	•		СВП
2	ИТ		ИОП	СВП
2а	ИТ	•	ИОП АСП	СВП
3	ИТ		ИОИ	СВП
3а	ИТ	•	ИОИ, АСП	СВП
4	ИТ		ИОП, ИОИ	СВП
4а	ИТ	•	ИОИ, АСП	СВП
5	ИТ	•	КСК. ИОП и/или ИОИ	СВП
6	РЗ	•		СВП
7	ИТ			ПП
8	ИКО			КП
9	РЗ			ПП
9а	РЗ	•		СВП
10	РЗ		ИОП или ИОИ	СВП
10а	РЗ	•	ИОП или ИОИ. АСП	СВП

\*1. Испытания в аккредитованных испытательных лабораториях и другие способы доказательства соответствия (ДС) путем выборочного изучения типовых единиц продукции: Испытания типа (ИТ); Испытания каждого образца (ИКО); Рассмотрение заявки-декларации с прилагаемыми документами (РЗ).

2. АСП – Анализ состояния производства, Проверка производства (системы качества).

3. Инспекционный контроль продукции прошедшей процедуру сертификации (системы качества, производства) (ИКСП): Испытания образцов, взятых у продавца (ИОП); Анализ состояния производства (АСП); Испытания образцов, взятых у изготовителя (ИОИ); Контроль системы качества (производства) (КСК).

4. Область применения процедур сертификации (ОП): серийно выпускаемая продукция (СВП); партия продукции (ПП); каждый продукт (КП).

- ГОСТ Р ISO 9000-2008 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»;

- ГОСТ Р ИСО/МЭК 65-2000 «Общие требования к органам по сертификации продукции»;

- ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-2008 «Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента»;

- ГОСТ Р ИСО/МЭК 17025-2006 «Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий»;

- ГОСТ Р 51000.4-2008 «Общие требования к аккредитации испытательных лабораторий»;

- ГОСТ Р 51000.6-2008 «Общие требования к аккредитации органов по сертификации продукции и услуг» и т.д.

По мнению автора, предложенный перечень нормативных документов должен быть базовым и обязательным для изучения вне зависимости от дальнейшего направления деятельности партнерской организации.

Комплексное обеспечение нормативной базой в области стандартизации и сертификации достигается путем заключения договора на предоставление актуализированной и аутентичной базы (абонементное обслуживание), во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ». Выбор данного поставщика услуг обусловлен тем, что ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» (Российский научно-технический центр информации по стандартизации, метрологии и оценке соответствия) является организацией, осуществляющей:

- ведение Федерального информационного фонда технических регламентов и стандартов;
- координацию работ по созданию и функционированию Единой информационной системы по техническому регулированию;
- официальную публикацию, регистрацию, издание национальных стандартов Российской Федерации, общероссийских классификаторов, перевод международных и региональных стандартов, стандартов ведущих стран мира;
- ведение и развитие Государственной службы стандартных справочных данных по физическим константам и свойствам веществ и материалов [4].

Непосредственно процедура повышения квалификации должна по выбранному пользователем плану и включать в себя последовательность действий в соответствии с алгоритмом, проведенным в таблице 2.



## Алгоритм повышения квалификации

Этап	Процедура	Вспомогательные средства
1	Изучение материала	Блоги
2	Примеры использования знаний	Блоги, форум
3	Практическое применение знаний	
4	Устранение выявленных неточностей	Форум, адресное консультирование
5	Контроль знаний	

Как видно из таблицы 2, завершающим этапом повышения квалификации является контроль знаний. В рамках данного пункта на практике реализуется требование п. 7.1.1 и частично п. 7.2.5 ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-2008, а именно прохождение итогового контроля является «средством демонстрации». По мнению автора, именно на пятом этапе сотрудник должен продемонстрировать знания своих прав, обязанностей, полномочий и т.д. (п. 7.2.3). В результате проведенного контроля ответственное лицо может сделать заключение о способности сотрудника выполнять мероприятия по проведению сертификации от имени организации.

К вспомогательным средствам, способствующим повышению квалификации персонала, можно отнести блоги, форумы, гостевые книги и т.д. Блог – один из функциональных элементов системы, позволяющий размещать на его страницах необходимую информацию о деятельности партнеров, особенностях функционирования рынка либо узкопрофильную информацию. Зачастую в блоговом формате размещается материал, требующий изучения и глубинного осмысления. Например, если происходит изучение материала в области аккредитации «Пищевые продукты и продовольственное сырье», то целесообразно разместить для теоретического изучения материалы, посвященные, в том числе, и созданию предполагаемой к сертификации продукции. Необходимым условием повышения качества и скорости освоения материалов является и возможность размещения в блогах видео-файлов по соответствующей проблематике.

Форум позволяет обмениваться мнениями, суждениями по определенной теме. При этом проблема может детализироваться, что позволяет выделить вопросы, обладающие высоким уровнем специфики. Зачастую возможности форума используются для консультирования пользователей.

Сочетание возможностей форума и блога дают возможность на более качественном уровне изучить необходимый материал, уточнить моменты, вызвавшие определенные затруднения при практическом использовании полученных знаний.

Гостевая книга – выделенная область системы, где пользователи могут высказывать свое отношение по любым вопросам вне зависимости от их тематической ориентации. В отличие от форума гостевая книга не подразумевает открытой дискуссии между пользователями. В рамках гостевой книги создается возможность высказывания идей, способных оказать позитивное влияние на развитие организации.

Поскольку блоги, гостевые книги и форумы являются ключевыми элементами в процессе повышения квалификационного уровня персонала, особое значение приобретает их администрирование, т.е. деятельность, направленная на поддержание их работоспособности на уровне, удовлетворяющем пользовательские потребности. Данная деятельность может включать в себя следующие элементы: проверка быстродействия, ссылок на документы, устранение неполадок в работе, обновление системы и т.д.

В целом предложенный алгоритм является универсальным, что определяется необходимостью его применения как по отношению к партнерам, не имеющим богатого опыта работы в области сертификации, так и для специалистов. Данное положение обосновано тем, что область сертификации и стандартизации находится в непрерывной информационно-научной динамике, следуя общим мировым тенденциям: создаются и стандартизируются новые продукты, совершенствуются старые и т.д. По данным аналитической компании IDC, мировой объем информации увеличивается вдвое менее чем за 2 года. Это вызвано тем, что, с одной стороны, постепенно происходит

удешевление информационных технологий, которые позволяют в значительной степени сократить время производства новой информации, с другой – происходит увеличение инвестиций в данную отрасль.

Также предложенный алгоритм позволяет дистанционно расширять функциональные возможности партнеров, предоставляя возможность для освоения на высоком качественном уровне новых областей сертификации.

Третий этап. Практическое применение знаний в повседневной деятельности персонала партнерской организации. Практика позволяет по мере изучения материала постепенно корректировать свою деятельность, учитывая получаемые знания и особенности регионального рынка предоставления услуг сертификации. Здесь же в практическом плане реализуются требования п. 7.2.4 ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-2008. Сотрудник на практике демонстрирует не только свои знания при проведении сертификационных мероприятий, но и свои деловые, личные качества, индивидуальные особенности. При этом следует отметить, что для формирования более полного представления об уровне компетенции сотрудника требуется непосредственное присутствие специалиста «на месте». Далее, в соответствии с п. 7.2.5, на основании оценки ведущего специалиста группа специалистов, «обладающих как общими навыками и знаниями в области аудита, так и навыками и знаниями, необходимыми для проведения аудита в конкретных технических областях», вне зависимости от их места нахождения способна задать корректирующие вопросы в области стандартизации и сделать соответствующее заключение.

В рамках данного этапа предоставляется возможность для беспрепятственного высказывания пожеланий и предложении в направлении совершенствования деятельности партнерской организации. Данные предложения могут нести в себе конструктивный потенциал, способный оказать положительное влияние на деятельность и головной организации. Следует отметить, что на данном этапе формируется необходимый уровень значимости выполняемых персоналом функций: с одной стороны, осуществляется показ того, что незаменимых людей нет, с другой – что деятельность каждого конкрет-

ного человека очень важна для организации. Данный этап имеет решающее значение как для организации в целом, так и для будущих потребителей, поскольку именно в его рамках формируется сотрудник, который в дальнейшем будет принимать решение о выдаче, подтверждении, обновлении, приостановлении действия сертификата.

Четвертый этап. Формирование тесной морально-психологической связи персонала партнерской организации со структурой головной организации и системой сертификации в целом, ориентирующей на качественное развитие структуры как единого целого. На данном этапе происходит коррекция и формирование новых ценностей, в первую очередь не связанных с личностными выгодами персонала партнерской организации.

Учитывая территориально распределенный характер деятельности органа по сертификации, использующего партнерские программы, PRM в дистанционной форме обеспечивает повышение уровня подготовки специалистов. В целом образовательная деятельность направлена именно на формирование персонала партнерских организаций, обладающего уровнем знаний, умений и навыков, необходимых для «охвата всей области своей деятельности и выполнения объема работ по аудиту» (п. 7.2.2 ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-2008) и качественного проведения сертификационных мероприятий.

Следует отметить, что при построении описанное выше системы особое значение приобретает качество информационного наполнения образовательного блока PRM. В связи с этим представляется целесообразным выделение в структуре головной организации сотрудника, в обязанности которого входил бы контроль входящей информации. Также следует отметить, что целесообразно выпустить предписание об информационно-коммуникационной доступности как сотрудников партнерской организации, так и головной организации, что создало бы условия для повышения активности информационного обмена.

Использование систем позволит реализовать, в том числе и п. 11 и п. 11-а ГОСТ Р ИСО/МЭК 65-2000, т.е. в автоматическом режиме генериро-

вать отчеты о фактах соответствия; создают благоприятные условия для закрепления процедур предоставления отчетов во внутрикорпоративных стандартах.

В целом же использования средств PRM при повышении уровня квалификации персонала партнерской организации позволяет: на практике реализовать положения нормативных документов в области сертификации; сократить информационно-коммуникационные барьеры между головной организацией и партнером; транслировать мнение головной организации по ключевым вопросам функционирования партнера, партнерской сети и организации в целом; распространять лучшие практики и передовые знания в области сертификации продукции и услуг; повысить уровень адаптивности персонала к нововведениям; способствовать повышению качества предоставления услуг сертификации.

#### Список использованной литературы

1. ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-2008 «Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента».
2. ГОСТ Р ИСО/МЭК 65-2000 «Общие требования к органам по сертификации продукции».
3. <http://lcmg.ru/welcome/sertifikaciya>.
4. <http://www.gostinfo.ru/show.php?/about/about.htm>.