

EUROLAB "Cook Book" – Doc No. 6

Translated into Russian by LLC "Profilab" (with the permission of EUROLAB)

"Поваренная книга" EUROLAB – Документ No. 6

Переведено на русский язык ООО "Профилаб" (с разрешения EUROLAB)

КАК ОЦЕНИТЬ КОМПЕТЕНТНОСТЬ ПЕРСОНАЛА

История вопроса

Большинство требований ISO 17025 [1] к компетентности детально изложены в разделах 5 и 6 и выражают требования для:

- квалификации и компетентности персонала и их документирование, включая требования к образованию, квалификации, обучению, техническим знаниям, навыкам и опыту;
- ответственности, полномочий и взаимоотношений всех сотрудников, занятых в управлении, выполнении или проверке работ, влияющих на результаты лабораторной деятельности;
- назначенного персонала, ответственного за управление системой менеджмента;
- дополнительного персонала;
- должностных инструкций;
- процедур и записей для установления требований к компетентности, подбору персонала, подготовке персонала, наблюдению за персоналом, наделения персонала полномочиями и мониторингу компетентности персонала.

Как и любая оценка соответствия, оценка компетентности должна проводиться в соответствии с инструкцией.

Инструкции

Руководство лаборатории должно подтвердить компетентность и полномочия всего персонала, который работает с конкретным оборудованием, выполняет испытания и/или калибровку, разрабатывает методы, оценивает и анализирует результаты, подтверждает соответствие, высказывает мнение и толкования, подписывает протоколы испытаний и свидетельства (сертификаты) о калибровке.

Во-первых, лаборатория должна сформулировать необходимые требования (например, в более высокого уровня функциональных или персональных должностных инструкциях), которые предоставляют информацию о необходимых профессиональных знаниях и опыте; требования к диплому; требуемых квалификации и программам обучения; доступ к базам данных знаний в сетях; и другие темы (поведение человека, языковые навыки...).

Примеры

- В программе обучения полезно определить, что важно для начального обучения и дальнейшего обучения;
- Для повторяющейся, но не частой деятельности: очень подробные методики испытаний или калибровки могут быть использованы для сокращения программы обучения до проверки хорошего понимания методики перед ее использованием персоналом;
- Требуемый уровень образования может сопровождаться процедурой для обеспечения его лучшего понимания;
- интервалы между переквалификацией, где применимо.

Оценивание и квалификация

Затем, лаборатория должна оценить соответствие между должностной инструкцией и знаниями персонала посредством проверки адекватности образования, обучения, опыта и/или

продемонстрированных навыков. Если имеются доказательства, подтверждающие, что человек соответствует всем критериям, он считается квалифицированным.

В противном случае необходимо предпринять меры по обучению, и программа обучения должна включать оценку новой компетентности (проведение испытаний совместно с руководителем, применение опросных листов, записанное собеседование, внутреннее сличение со стандартным образцом), а доказательства, подтверждающие эти оценки, должны быть зафиксированы. Эти доказательства могут включать, где применимо, следующее:

- техническая степень, аттестат, диплом;
- участие в публикации;
- записи участия в деятельности по калибровке или испытаниям и оценка участия;
- записи участия во внутренних или внешних сличениях;
- записи участия в совместных исследованиях/научно-исследовательских сетях;
- записи участия в работе по стандартизации;
- записи конкретной оценки;
- для нечастых видов деятельности (более 12 месяцев), записи выполнения «эталонных» испытаний;
- другое.

Использование базы данных может улучшить возможности лаборатории по быстрому определению подходящего человека для конкретной работы.

Пересмотр и улучшения

Как инструкции, так и квалификации должны регулярно пересматриваться, принимая во внимание текущие потребности лаборатории и ее заказчиков, а также будущие потребности. Это может потребовать повторной оценки компетентности. Программы обучения и повышения квалификации могут быть результатами исследовательской деятельности и технических разработок лаборатории.

Пересмотр процесса оценки компетентности

Внутренние аудиты проводятся для проверки, что деятельность продолжает соответствовать требованиям системы менеджмента и ISO/IEC 17025.

Заключение

Оценивание компетентности персонала должно соответствовать цели, чтобы определить, способен ли персонал «производить» технически достоверные результаты. Чем лучше определены инструкции по компетентности, тем легче продемонстрировать выполнение этих требований к компетентности. Лаборатория несет ответственность за поиск хорошего баланса между оценкой компетентности персонала и другими требованиями к качеству, которые влияют на результат испытания. Оценивание и компетентность персонала должны постоянно улучшаться для получения выгод лабораторией и ее заказчиками.

Ссылки

- [1] ISO/IEC 17025:2017, *“General requirements for the competence of testing and calibration laboratories”*
(ISO/IEC 17025:2017 *“Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий”*)

За перевод настоящей CookBook и любые дополнительные правки несет ответственность ООО «Профилаб» (Беларусь, Минск).