



Рис. 4. Температурні залежності питомого електроопору $ZrNi_{1-x}Fe_xSn$ (а) та термо-ЕРС (E) пари мідь- $ZrNi_{1-x}Fe_xSn$ (б): 1 – $x = 0,2$; 2 – $0,1$; 3 – $0,05$; 4 – $0,03$; 5 – $0,01$; 6 – $0,005$.

Використання інтерметалічного напівпровідника як вітки термопари мідь- $ZrNi_{1-x}Fe_xSn$ показує перспективність цього матеріалу для термоелектричної термометрії, оскільки залежність $E(T)$ у дослідженому діапазоні температур зазнає зміни значень ~ 100 мВ при температурі вільних кінців $T = 80$ К. Верхня межа роботи наведеної термоелектричної пари обмежується температурою ~ 380 К через використання міді. У разі використання, наприклад, платини, верхня межа роботи термоелектричної пари буде обмежуватися температурою $T < 1000$ К. Верхня межа робочої температури термоелектричного матеріалу $ZrNi_{1-x}Fe_xSn$ становить 1000 К і визначається температурою гомогенізувального відпаду ($T = 1100$ К).

Уведення атомів Fe у кристалічну структуру n - $ZrNiSn$ супроводжується одночасним заміщенням атомів Ni та Zr, однак ступінь такого заміщення залежить від концентрації атомів Fe. Ми припускаємо, що механізм одночасного заміщення атомами одного сорту кількох різних позицій атомів у кристалічній структурі інтерметалічного напівпровідника є джерелом генерації одночасно двох типів домішок, концентрація та співвідношення яких також змінюється, що і проявляється на електрокінетичних характеристиках напівпровідника. Положення рівня Фермі у $ZrNi_{1-x}Fe_xSn$ буде визначатися ступенем заміщення атомами Fe атомів Ni та Zr, а атоми Fe хаотично (неупорядковано) розташовуються у кристалічній структурі інтерметалічного напівпровідника

$ZrNi_{1-x}Fe_xSn$, що є додатковим свідченням локальної аморфізації кристалічної структури.

Робота виконана за грантами Міністерства освіти і науки України (№ 0106U001299, № 0108U000333) та Національної академії наук України (№ 0106U000594).

1. Ромака В.А., Стадник Ю.В., Rogl P. та ін. Механізм генерації акцепторної домішки в інтерметалічному напівпровіднику $TiCoSb$ при сильному легуванні донорною домішкою V. I. Дослідження структури та розподілу електронної густини // Укр. фіз. журн. – 2008. – Т. 53, № 2. – С.158–163. 2. Stadnyk Yu.V., Romaka V.A., Shelyapina M.G. et al. Impurity band effect on $TiCo_{1-x}Ni_xSb$ conduction. Donor impurities // Journal of Alloys and Compounds. – 2006. – Vol. 421. – P.19–23. 3. Ромака В.А., Стадник Ю.В., Fruchart D. та ін. Особливості легування інтерметалічного напівпровідника p - $TiCoSb$ донорною домішкою Si. I. Розрахунок електронної структури // Укр. фіз. журн. – 2007. – Т. 52. – № 5. – С.455–459. 4. Nolas G.S., Sharp J., Goldshmid H.J. Thermoelectrics. Basic Principles and New Materials Developments. – New York: Springer, 2001. – 293 p. 5. Ромака В.А., Шаляпіна М.Г., Fruchart D. Та ін. Особливості механізмів провідності інтерметалічного напівпровідника n - $ZrNiSn$, сильно легуваного Mn. I. Розрахунок електронної структури // Фізика і хімія твердого тіла. – 2007. – Т. 8. – № 4. – С.688–693.

МЕТРОЛОГІЯ ТА СЕРТИФІКАЦІЯ

УДК 331.101; 331.108

СЕРТИФІКАЦІЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ПЕРСОНАЛУ

© Байцар Роман, Сколоздра Мирослава, Гарасим Оксана, 2008

Національний університет “Львівська політехніка”,
кафедра метрології, стандартизації та сертифікації,
вул. С. Бандери, 12, 79013, Львів, Україна

Проаналізовано сертифікацію персоналу як гарант компетентності фахівців і підтвердження їхнього професіоналізму.

Проанализировано сертификацию персонала как гаранта компетентности специалистов и подтверждения их профессионализма.

Certification of personnel is analysed as guarantor of competence of specialists, confirmation of their professionalism.

В умовах сучасного етапу розвитку національної економіки докорінно змінилася роль людини в усіх сферах діяльності – виробництві, послугах, технологіях, будівництві тощо. Якщо раніше людина розглядалась лише як один з чинників, який нічим істотно не відрізнявся від машин та обладнання, то сьогодні вона перетворилася на головний стратегічний ресурс організації у ринковій боротьбі. Це пов'язано передовсім з її здатністю до творчості, безперервного поліпшення діяльності.

У зв'язку з цим і витрати, що стосуються персоналу, класифікуються тепер не як прикрі видатки, а як інвестиції в людський капітал – головне джерело прибутку. Люди тепер розглядаються не як кадри, а як “людські ресурси” та їхня цінність як чинника успіху увесь час зростає. Так поступово почала складатись система управління людськими ресурсами як складова системи управління якістю. Створення таких складних систем, як системи управління якістю, їхнє упровадження, забезпечення ефективності функціонування, а тим більше виконання робіт з їхньої сертифікації потребує участі компетентних фахівців.

Свідченням великої державної уваги, що приділяється питанням підвищення кваліфікації та підтвердження компетентності персоналу, є Закон України “Про підтвердження відповідності”, низка законодавчих актів, що стосуються організації робіт з атестації та сертифікації персоналу. Саме компетентний орган може підтвердити рівень кваліфікації керівника і персоналу, здатного виконувати роботи у встановлені терміни і на високому професійному рівні.

Компетентність як сформована здатність достатня, щоб жити комфортно. Професіоналізм, уміння нестандартно мислити й спілкуватися, набуття особистого досвіду, впевненість у собі, розвиток здібностей, глибокі знання – це доволі вузький перелік якостей майбутнього фахівця.

Сертифікація персоналу необхідна для встановлення відповідності фахівців у тій або іншій галузі діяльності вимогам, що ставляться до їхньої роботи. Сертифікація не замінює базову освіту і не ставить її під сумнів. Інтенсивний розвиток промисловості і послуг з кожним роком вимагає від фахівців нових вимог до рівня знань техніки, програмного забезпечення, нормативних документів. Отже, з'являється необхідність у їхній періодичній атестації на відповідність прийнятим сьогодні критеріям. Саме об'єктивну та незалежну оцінку і забезпечує сертифікація.

Які цілі сертифікації персоналу? Це, насамперед [0]:

- створення умов для роботи підприємств, організацій, установ усіх форм власності на єдиному товарному ринку України і випуску конкурентоспроможної продукції, а також для їхньої успішної діяльності у міжнародній економічній та науково-технічній співпраці і торгівлі;

- захист споживача від недобросовісного виготівника, що використовує під час створення продукції (надання послуг) трудові ресурси, які мають рівень професійної підготовки і кваліфікації, що не відповідає заявленій якості продукції, яка випускається, або послуги, яка надається;

- сприяння підприємствам, організаціям та установам у компетентному виборі персоналу на ринку праці;

- підтвердження можливостей підприємства, організації, установи для забезпечення заявлених показників якості наявним персоналом;

- забезпечення безпеки довкілля, життя, здоров'я і майна, зумовленої компетентністю посадовців і окремих категорій персоналу.

Сертифікація персоналу гарантує підприємству:

- виконання вимог міжнародних ринків праці, продукції, товарів і послуг;

- підвищення конкурентоспроможності підприємства;
- виконання вимог замовника, працедавця;
- пріоритетність інвестування, кредитування;
- обов'язкова умова участі у міжнародних тендерах/проектах, конкурсах якості;
- підвищення іміджу підприємства;
- можливість реалізації продукції (послуг) за обґрунтованими цінами;
- додатковий аргумент для відхилення претензій до виготівника при пред'явленні судових позовів за якістю виробленої продукції або послуг, що надаються;
- спосіб доведення партнерам по бізнесу своєї надійності;
- спосіб підвищення професіоналізму і зацікавленості персоналу;
- можливість отримання реальної оцінки якості підготовки, рівня компетентності, професійної придатності працівників;
- можливість порівняти відповідність персоналу заявленій якості продукції, що випускається;
- можливість стимулювати персонал на підвищення рівня своєї кваліфікації, активізувати його професійне зростання;
- можливість сформулювати рекомендації з перспективного напрямку процесів внутрішнього навчання, виробити пропозиції для коригування освітніх стандартів системи професійної підготовки фахівців.

Персонал – достатньо складний об'єкт підтвердження відповідності і найскладніший об'єкт управління в організації, тому що, на відміну від матеріальних чинників виробництва, він є живим, натхненним, має змогу самостійно ухвалювати рішення, критично оцінювати вимоги, які ставляться до нього, діяти на власний розсуд, має суб'єктивні інтереси, чутливий до управлінського впливу або тиску, реакція на які неоднозначна [0].

Всі організації і компанії, зацікавлені у розвитку свого бізнесу, вимушені постійно підвищувати планку вимог до персоналу. Збільшується темп та обсяг роботи, зростає рівень відповідальності і складності поставлених задач. У таких умовах здатність забезпечити себе кращими кадрами є для компанії безумовною конкурентною перевагою. Для працівників велике значення має професіоналізм, компетентність, здатність поповнювати знання, рівень культури.

Аналізуючи діяльність і фактичний стан підприємства або організації, керівник, передовсім,

повинен вирішити питання – чи володіє організація достатнім людським ресурсом функціонування і позитивної зміни, чи здатний персонал працювати достатньо ефективно і відповідно до вибраної стратегії. Для цього і потрібна оцінка третьої, незалежної сторони фактичного складу персоналу, його особливостей, наявності професійно важливих якостей і характеристик.

Вже давно існує технологія оцінки у формі проведення атестації. Проте під час атестації виникає низка проблем, серед яких [0]:

- персонал оцінюється безпосередньо керівництвом підприємства або організацією, яка, як правило, вже має сформовану думку про переваги або недоліки фахівця, а отже, оцінка не може бути достатньо об'єктивною;
- керівник підприємства, наприклад, машинобудівного, може визначити рівень знань інженерного складу, але навряд чи зможе компетентно оцінити працівника фінансової, кадрової чи інших служб.

Якщо керівник зацікавлений, то вирішення цієї проблеми можливе під час сертифікації персоналу – офіційного підтвердження компетентності (кваліфікації, теоретичної і практичної підготовки) особи у конкретному виді діяльності.

Треба відзначити, що західні компанії часто виявляються привабливішими завдяки сучасному і професійному менеджменту, чітко визначеним посадовим обов'язкам, легальній схемі виплати заробітної платні, хорошему соціальному пакету, регулярній системі тренінгів і навчання, дотриманню усіх зобов'язань у разі звільнення працівника. Вітчизняні компанії не завжди відповідають всім міжнародним стандартам, і вони є менш передбачуваними з погляду працівника.

Працівники – це найважливіший ресурс будь-якої організації. Для забезпечення стимулів до праці, професійного зростання, належного ділового спілкування, високого виконавчого рівня персоналу керівництву необхідно:

- підбираючи працівників, зважати на їхню здатність виконувати встановлені посадові інструкції;
- створювати такі умови праці, які сприяють досягненню найвищих показників якості роботи і сприятливого робочого клімату;
- сприяти розкриттю можливостей кожного працівника організації, послідовно застосовуючи

творчі підходи до праці і ширше залучення до трудового процесу;

- забезпечувати розуміння перспективи і поставлених завдань, зокрема їхній вплив на якість;
- стежити за тим, щоб весь персонал усвідомлював свою причетність до забезпечення якості послуг, які надаються споживачу, і розумів свою роль у цьому процесі;
- заохочувати спрямовані на підвищення якості зусилля через належне їхнє визнання і винагороду за досягнуті результати;
- регулярно розглядати чинники стимулювання персоналу;
- застосовувати планове просування по службі і підвищення професійного рівня персоналу;
- впроваджувати програми підвищення кваліфікації персоналу.

Нині забезпечення якості і конкурентоспроможності виготовленої продукції або послуг неможливе без створення на підприємствах інтегрованих систем управління, які ґрунтуються на вимогах міжнародних стандартів ISO 9000, 14000, 18000, а також принципах HACCP, GMP. Розроблення таких складних систем, їхнє впровадження, забезпечення ефективності функціонування у будь-якій сфері, а тим більше роботи з їхньої сертифікації потребують участі компетентних фахівців. Вагомим доказом професіоналізму цих фахівців є оцінка їхньої компетентності незалежним акредитованим органом із сертифікації. Свідченням великої державної уваги до питань підвищення кваліфікації та підтвердження компетентності персоналу є введення Законом України [4] нового об'єкта підтвердження відповідності – персоналу [5]. Указом президента України [6] передбачається, зокрема забезпечення підготовки і підвищення кваліфікації фахівців з управління якістю, розроблення відповідних навчальних програм, розвиток фундаментальних і прикладних досліджень в управлінні якістю [2].

Національний стандарт [7] розділ 6 “Управління ресурсами” окремо встановлює вимоги до людських ресурсів (п. 6.2): “Персонал, залучений до роботи, яка впливає на якість продукції, повинен бути компетентним, тобто мати належну освіту, професійну підготовку, кваліфікацію і досвід”. Вищезазначений пункт повторює вимоги, визначені п. 4.1.2.2 і п. 4.18 міжнародних стандартів серії ISO 9000 версії 1994 року. Проте компетентність є абсолютно новим пунктом. Раніше стандарт визначав: “Персонал, який відповідає за виконання певних завдань, повинен мати відповідну освіту, підготовку і (або) практичний

досвід”. Застосування терміна “компетентність”, визначення якого згідно з [8] “Доведена можливість застосовувати знання і уміння”, підвищує вимоги стандарту до персоналу [2].

Згідно з п. 6.2.2 (а) стандарту [8] “Організація повинна визначити необхідний рівень компетентності для персоналу, залученого до роботи, який впливає на якість продукції; організувати підготовку або вживати інші заходи для задоволення цих потреб; оцінювати ефективність вжитих заходів; професійну підготовку, кваліфікацію і досвід”.

“Управління людськими ресурсами” складається з приймання персоналу на роботу, визначення компетентності і досвіду фахівців, навчання (підвищення кваліфікації), оцінки результатів навчання, переходу працівників на іншу роботу, мотивації виробничої діяльності. Персонал, що виконує роботу, яка впливає на якість продукції, повинен бути компетентним відповідно до освіти, навиків та досвіду. Організація повинна визначити необхідну компетенцію персоналу. В енциклопедичному словнику компетенція визначається “як низка повноважень установи або особи та коло питань, в яких дана особа володіє знаннями, досвідом” [9].

Добровільна сертифікація персоналу необхідна для встановлення відповідності фахівців у тій чи іншій галузі діяльності вимогам, що ставляться до їхньої роботи. Вимоги до фахівців і порядок оцінки відповідності встановлює не держава, а всі зацікавлені сторони.

Сертифікація персоналу дає працівникам підприємства:

- документально оформлене свідоцтво професіоналізму;
- підтвердження незалежною організацією рівня кваліфікації і професійної майстерності на певний момент часу;
- підвищення шансів працевлаштування з урахуванням якості підготовки;
- пріоритетність просування по службі;
- підтвердження якості і надійності усіх виконуваних працівником операцій;
- додаткова підстава для підвищення заробітної платні;
- забезпечення психологічної комфортності і впевненості у власних можливостях: підвищена увага керівництва підприємства, довіра і пошана до власника сертифіката [1].

У Російській Федерації також починає розви-

ватися сертифікація персоналу. У Держстандарті РФ вже зареєстровано декілька систем, що передбачають сертифікацію фахівців [10].

Зазначимо, що сертифікацію персоналу не треба асоціювати з атестацією. Мета атестації – визначення кваліфікації працівника з метою перевірки його відповідності посаді. Мета сертифікації – встановлення рівня підготовки, професійних знань, навиків і досвіду фахівця для підтвердження його відповідності встановленим вимогам і визначення його можливостей належно здійснювати конкретні дії у тій чи іншій сфері діяльності. Атестацію здійснює працедавець (друга сторона), а сертифікацію – орган із сертифікації (третья сторона).

Керівникам потрібно прогнозувати, оцінювати кваліфікацію і компетентність персоналу та ефективно планувати її використання у напрямках, необхідних організації. Така діяльність забезпечить довіру до кваліфікації і компетентності персоналу організації, а вона, своєю чергою, забезпечить довіру споживача до самої організації, її діяльності, до якості продукції, яку вона випускає.

Методи оцінки персоналу застосовуються у компанії при наймі кандидатів на роботу, атестації працівників, розробленні кадрової політики, системи управління і мотивації. Керівники і працівники служб роботи з персоналом стикаються з тим, що важко одержати несуперечливу оцінку і на її основі розробити точний прогноз поведінки працівників.

Під компетентністю фахівця розуміють наявність теоретичних знань, практичних навиків і досвіду. Компетентність обмежена певною галуззю і поширюється на оцінювану продукцію, послуги та інші об'єкти (професійна компетентність) і методологію оцінки (кваліметрична компетентність).

Професійна компетентність передбачає знання:

- різних сторін проектування і виробництва продукції (послуг і інших об'єктів);
- значення показників якості аналогів;
- перспектив розвитку продукції, відображених у науково-дослідних роботах, патентах;
- конструкторських розробках;
- вимоги споживачів;
- умови і характер експлуатації (споживання).

Кваліметрична компетентність забезпечує чітке розуміння експертом принципів і методів оцінки якості продукції, уміння використовувати різні типи оцінювальних шкал, визначати суб'єктивну вірогідність і розрізняти недостатню кількість градацій оцінюваного об'єкта.

Окрім вимог до професійної компетентності, під час сертифікації експерта ставлять вимоги, пов'язані з особистими якостями фахівця [0].

Оцінка відповідності персоналу як особливого об'єкта сертифікації має певні особливості. Останнім часом цей вид сертифікації розвивається у вигляді самостійних систем сертифікації, зокрема, сертифікації фахівців у галузі нерухомих контролю, оцінки рухомого і нерухомого майна. Після подавання заявки до органу із сертифікації фахівець одержує комплект документів для заповнення. Вони необхідні органу для попередньої оцінки можливості сертифікації заявника. Насамперед останній повинен відповідати встановленим критеріям, таким, як:

- загальна і професійна освіта;
- досвід роботи у спеціальній галузі;
- професійна етика;
- фізична придатність.

Координацію функціональної регуляції з питань управління якістю згідно з указами Президента України [6;12] здійснює Державний комітет України з питань технічного регулювання і споживчої політики (Держспоживстандарт України). Зокрема, укази передбачають забезпечення підготовки і підвищення кваліфікації фахівців з управління якістю, розроблення відповідних навчальних програм, розвиток фундаментальних і прикладних досліджень з управління якістю. Нині можна вести мову про формування Держспоживстандартом України системи сертифікації персоналу у межах державної системи сертифікації – УкрСЕПРО. Цей уповноважений центральний орган визначає кваліфікаційні вимоги до аудиторів і фахівців, які ведуть діяльність у сфері якості; організовує підготовку та атестацію аудиторів із сертифікації; затверджує і/або погоджує програми курсів навчання у закладах освіти, які здійснюють підготовку аудиторів із сертифікації.

До складу системи сертифікації персоналу, яку очолює Держспоживстандарт України, належать [12]:

- аудитори із сертифікації систем управління якістю підприємств, галузевих систем управління якістю продукції, послуг, атестації виробництва;
- внутрішні аудитори систем управління, менеджери з якості та інші органи із сертифікації персоналу;
- навчальні і наукові центри Держспоживстандарту України.

Роль органу із сертифікації персоналу УкрСЕПРО

стає очевидною, оскільки:

1. Сертифікат компетентності, виданий особі на право здійснення діяльності у певній галузі органом із сертифікації персоналу, – вагомий аргумент на користь того, що організація, яка враховує цей документ, наймаючи фахівця на роботу, буде забезпечена компетентними кадрами, які відповідають кваліфікаційним вимогам.

Сертифікація курсів навчання, ведення реєстру сертифікованих курсів навчання і поширення у засобах масової інформації відомостей щодо курсів, які забезпечують набуття слухачами знань і умінь, достатніх для підтвердження персоналом своєї компетентності здійснювати діяльність за вибраною спеціалізацією відповідно до нормативних документів, – істотна допомога організаціям, які вирішують питання підготовки або перепідготовки кваліфікованих кадрів і підбору центрів навчання.

2. Систематична оцінка персоналу під час сертифікації органом з сертифікації позитивно впливає на мотивацію працівників організації, їхній професійний розвиток і зростання у межах організації, оскільки під час сертифікації персоналу незалежною третьою стороною задовольняється одна з найважливіших потреб людини – соціальна. А саме потреба в пошані, у позитивній оцінці суспільством його особи (індивідуальність), отриманні певного соціального статусу, підтриманні постійних контактів з іншими членами суспільства на основах рівноправності.

3. Удосконалення системи оцінки персоналу – постійна робота органу із сертифікації персоналу, яка виконується за допомогою розроблення, запровадження порядків сертифікації, системи управління якістю органу із сертифікації персоналу, документованих методик оцінювання.

4. Успішне підтвердження особою своєї компетентності в органі із сертифікації персоналу може бути враховане організацією при вирішенні питання про службове переміщення фахівця і зробить це рішення обґрунтованішим [2].

Реєстр є джерелом офіційної інформації про сертифікований персонал. Аналіз даних реєстру розширяє можливості успішної реалізації стратегії управління людськими ресурсами Національного органу із сертифікації, сприяє об'єктивному визначенню потреб організацій в аудиторів із урахуванням загальних тенденцій розвитку підготовки і сертифікації персоналу. Це дає змогу встановити невідповідності між наявними і необхідними людськими ресурсами організації, визначити вимоги до рівня компетентності

персоналу у майбутньому [13].

Якщо сертифікація внутрішніх аудиторів, менеджерів з якості як новий вид діяльності розвивається достатньо недавно, то у напрямках підтвердження компетентності аудиторів із сертифікації систем управління якістю продукції, послуг, аудиторів з атестації виробництва є значний досвід. Гарантом високої якості робіт із сертифікації персоналу є УкрЦСМ. Практичний досвід у галузі підтвердження компетентності аудиторів дав змогу перейти на якісніший рівень виконання цих робіт і, згідно з європейською практикою, створити важливий елемент системи сертифікації персоналу – органи сертифікації персоналу (ОСП).

Одним з перших з достатньо широкою сферою діяльності такі повноваження набуло Державне підприємство “Всеукраїнський державний науково-виробничий центр стандартизації, метрології, сертифікації і захисту прав споживачів” (Укрметртестстандарт, м. Київ). Свою діяльність з сертифікації персоналу Укрметртестстандарт веде відповідно до міжнародного стандарту [14]. Зокрема, чинний порядок сертифікації аудиторів полягає в оцінюванні їхньої компетентності за результатами розгляду документів заявника, подальшої безпосередньої перевірки і оцінки кваліфікації заявника атестаційною комісією ОСП (письмовий іспит, співбесіда, комбіновані методи тощо), а також у подальшому інспекційному нагляді за діяльністю сертифікованого аудитора. Нині це єдиний ОСП у сфері якості в Україні, компетентність якого підтверджена акредитаціями на європейському рівні. Акредитація дає ОСП змогу виконувати роботи відповідно до європейської схеми сертифікації персоналу, а аудиторам разом з сертифікатом компетентності у системі УкрСЕПРО здобути сертифікат компетентності європейського зразка, який сприятиме потребам українських аудиторів на європейському ринку сертифікаційних послуг [13].

Отримання сертифіката компетентності аудитора є неодмінною умовою для здійснення ним робіт у галузі підтвердження відповідності продукції, послуг, систем управління якістю і безпекою харчової продукції згідно з принципами НАССР, галузевих систем управління якістю, систем управління навколишнім середовищем, атестації виробництв. Сертифікат забезпечує впевненість у тому, що ці роботи виконуватиме особа, яка має відповідну кваліфікацію, теоретичну і практичну підготовку та пройшла

сертифікацію у встановленому порядку в органі із сертифікації персоналу.

Безумовно, сьогодні вже можна констатувати, що необхідність навчання працівників очевидна практично для кожного керівника. Але, на жаль, не всі керівники розуміють важливість саме якісного підходу до навчальних заходів. Як наслідок, у багатьох компаніях використовується формальний підхід до навчання.

Вибраний Україною курс на європейську інтеграцію сприятиме визнанню сертифікатів компетентності персоналу, виданих у системі УкрСЕПРО.

Висновки. Реалізація мети щодо вступу нашої країни у Світову організацію торгівлі, Європейський Союз та інші міжнародні організації веде до розширення міжнародних контактів, необхідності гармонізації бізнес-практики у межах Європейського Союзу і за його межами, потреби у фахівцях, рівень кваліфікації яких відповідає міжнародним вимогам.

Сертифікація персоналу – важлива й актуальна справа, яка забезпечує вірогідність та об'єктивність результатів сертифікації у системі УкрСЕПРО. Сприяє забезпеченню компетентними кадрами органи з оцінки відповідності, підвищує рівень знань аудиторів Системи УкрСЕПРО та їхню конкурентоспроможність на ринку сертифікаційних послуг, так і фахівців усіх секторів економіки у сфері якості, забезпечує захист споживача сертифікованих послуг від некомпетентного та недобросовісного фахівця.

Тому необхідно впроваджувати та постійно удосконалювати інтегровані системи менеджменту на підприємствах, які об'єднують системи управління якістю, довіллям, охороною здоров'я та професійною безпекою, інші складові; активно використовувати сучасні інструменти менеджменту, такі, як статистичне управління процесами, економне виробництво, система збалансованих показників та інші; постійно розвивати та навчати персонал, мотивувати та заохочувати його до удосконалення діяльності, залучати до процесів прийняття рішень, делегувати йому необхідні повноваження; поширювати та пропагувати накопичений досвід управління якістю для підвищення загальної конкуренто-

спроможності вітчизняної економіки; сприяти підвищенню ефективності функціонування національної системи технічного регулювання в інтересах споживачів на основі гармонізації законодавства відповідно до вимог СОТ та ЄС; удосконалювати правові засади і нормативне забезпечення діяльності з поліпшення якості.

1. Сертифікація персоналу – інструмент підвищення конкурентоспроможності підприємств // www.sertificat-personal.ru. 2. Мухаровський М., Глухова О., Рудовська Н. Персонал — новий об'єкт підтвердження відповідності // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2002. – № 2. – С. 35–38. 3. Курочкин Н. Е. Система сертификации персонала. Учебник для экон. ВУЗов. – Ростов-на-Дону, 1999. – 358 с. 4. Закон України “Про підтвердження відповідності” від 17.05.2001. – Р. № 2406–111. 5. Байцар Р., Домбек З., Сколоздра М. Аналіз особистісних похибок у вимірювальних процесах // Вимірювальна техніка та метрологія. – 2007. – Вип. № 67. – С. 36 – 41. 6. Указ Президента України “Про заходи щодо підвищення якості вітчизняної продукції” від 23.02.2001, № 113/2001. 7. ДСТУ ISO 9001–2001. Системи управління якістю. Вимоги. 8. ДСТУ ISO 9000–2001. Системи управління якістю. 9. Мухаровський М., Глухова О., Карандеєва О., Хімичева Г. Сертифікація персоналу: огляд сучасних тенденцій // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2006. – № 3. – С. 42–45. 10. Якушин В. А., Ресин О. Б. Сертифікація персоналу в системі забезпечення якості російських підприємств // Вестник СГТУ. – 1999. – № 2. – С. 42 – 46. 11. Байцар Р., Сколоздра М. Особливості особистості і професійна діяльність // Соціальна психологія. – 2007. – №5(25). – С. 118–126. 12. Указ Президента України від 18.03.2003 р. № 225/2003 “Питання Державного комітету України з питань технічного регулювання і споживчої політики”. 13. Мухаровський М., Глухова О. Сертифікація персоналу – гарантований захист від некомпетентних та недобросовісних фахівців // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2003. – № 2. – С. 28 – 33. 14. ISO/IEC 17024:2003 Загальні вимоги до органів з сертифікації персоналу.

ОПРАЦЮВАННЯ ЯКОСТІ