Auditor systémů řízení (kód: 62-004-T)

Autorizující orgán: Ministerstvo průmyslu a obchodu
Skupina oborů: Ekonomie (kód: 62)
Týká se povolání: Auditor kvality
Kvalifikační úroveň NSK - EQF: 7

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Orientace v pojmech a definicích z oblasti auditu	7
Činnosti při plánování a přípravě programu auditu	7
Činnosti v procesu auditu na místě a po ukončení auditu	7
Aplikace odborných znalostí a praktických zkušeností na konkrétním případě auditu	7
Provádění pravidelných auditů dle norem kvality a spolupráce při odstraňování neshod	7
Orientace v normách ISO 19011, ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001	6
Orientace v procesních přístupech k auditování	7
Uplatňování základů managementu kvality	6
Řízení a kontrola kvality	6
Vyhodnocování systémů řízení kvality v organizaci	7

Platnost standardu

Standard je platný od: 10.04.2018 do: 20.10.2022

Kritéria a způsoby hodnocení

Orientace v pojmech a definicích z oblasti auditu

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vysvětlit pojmy a definice (audit, kritéria auditu, důkazy z auditu, zjištění z auditu, program auditu, plán auditu, předmět auditu, auditor, kompetence, tým auditorů, technický expert, průvodce, klient auditu)	Písemné a ústní ověření
b) Vysvětlit pojmy: rizika při auditu, shoda, neshoda, pozorovatel, průvodce, náprava, nápravné a preventivní opatření, doporučení ke zlepšování	Písemné a ústní ověření
c) Vysvětlit pojmy „integrita“, „profesionální přístup“, „spravedlivé prezentování“, „nezávislost auditora“, „průkaznost“ a „důvěrnost“	Písemné a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Činnosti při plánování a přípravě programu auditu

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat průběh procesu řízení programu auditů	Ústní ověření s písemnou přípravou
b) Popsat role, odpovědnosti a kompetence osob řídících program auditů	Ústní ověření s písemnou přípravou
c) Vysvětlit, co zahrnují cíle, předmět a kritéria auditu	Ústní ověření s písemnou přípravou
d) Vysvětlit, co zahrnují činnosti monitorování, přezkoumávání a zlepšování programu auditů	Ústní ověření s písemnou přípravou

Je třeba splnit všechna kritéria.

Činnosti v procesu auditu na místě a po ukončení auditu

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Uvést, co musí pokrývat plán auditu a jaké přípravné činnosti musí tým auditorů realizovat před zahájením auditu	Písemné ověření
b) Vyjmenovat a objasnit činnosti při úvodním jednání týmu auditorů na místě	Písemné ověření
c) Popsat činnosti při přípravě závěrů z auditu	Písemné ověření
d) Vyjmenovat a popsat činnosti při závěrečném jednání moderovaném vedoucím týmu auditorů	Písemné ověření
e) Popsat činnosti související s tvorbou a distribucí zprávy z auditu a její obsah	Písemné ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Aplikace odborných znalostí a praktických zkušeností na konkrétním případě auditu

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Připravit plán auditu pro konkrétní případ zadání a vypracovat seznam otázek pro audit vybraného hlavního procesu	Praktické předvedení s písemnou přípravou
b) Předvést úvodní jednání auditu	Praktické předvedení
c) Přezkoumat předložené dokumenty v rámci přípravy auditu	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Vysvětlit činnosti auditu na místě včetně přidělení práce v týmu auditorů a role průvodců	Ústní ověření s písemnou přípravou
e) Vysvětlit metody shromažďování a ověřování důkazů z auditu na místě	Ústní ověření s písemnou přípravou
f) Vést záznamy o případných neshodách z auditu na místě a podpůrné důkazy jejich existence	Praktické předvedení s písemnou přípravou
g) Předvést přípravu závěrů z auditu	Praktické předvedení
h) Provést kontrolu zjištěných neshod a nápravných opatření z předchozích auditů	Praktické předvedení s písemnou přípravou
i) Předvést závěrečné jednání auditu na místě	Praktické předvedení
j) Vysvětlit obsah závěrečné zprávy z auditu a definovat zásady její distribuce	Ústní ověření s písemnou přípravou

Je třeba splnit všechna kritéria.

Provádění pravidelných auditů dle norem kvality a spolupráce při odstraňování neshod

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat typické činnosti při provádění auditů dle normy ČSN EN ISO 19011	Písemné ověření
b) Popsat dokumenty a záznamy používané při auditech	Písemné ověření
c) Popsat náležitosti zjištění z auditu	Písemné ověření
d) Charakterizovat obecné postupy odstraňování neshod dle zjištění z auditu	Písemné ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Orientace v normách ISO 19011, ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat a charakterizovat normu ISO 19011 (směrnice pro auditování systémů managementu) a vysvětlit předmět normy ve vztahu k normě ISO/IEC 17021	Písemné ověření
b) Popsat a charakterizovat normu ISO 9001 (systém managementu kvality)	Písemné ověření
c) Popsat a charakterizovat normu ISO 14001 (EMS - Environmental Management System)	Písemné ověření
d) Popsat a charakterizovat normu OHSAS 18001 (SM BOZP - Systém řízení BOZP)	Písemné ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Orientace v procesních přístupech k auditování

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat a charakterizovat pojmy „proces“ a "procesní řízení", jejich vymezení a souvislosti při auditování	Ústní ověření s písemnou přípravou
b) Popsat a charakterizovat pojmy hlavní procesy, pomocné procesy a řídicí procesy, rizika na rozhraní procesů	Ústní ověření s písemnou přípravou
c) Popsat a charakterizovat „mapu procesů“, propojení procesů v systému managementu a řízení jejich vzájemných vazeb	Ústní ověření s písemnou přípravou
d) Vyjmenovat a popsat procesy zaměřené na vytváření hodnoty pro zákazníka ve výrobním podniku a v organizaci poskytující služby	Ústní ověření s písemnou přípravou

Je třeba splnit všechna kritéria.

Uplatňování základů managementu kvality

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat základní principy systémů managementu kvality včetně statistických metod pro monitorování, měření, analýzy a zlepšování systému managementu kvality	Písemné a ústní ověření
b) Vysvětlit pojmy: kvalita produktu, služby, procesu a organizace	Písemné a ústní ověření
c) Popsat a charakterizovat komunikační platformu k zajištění pravidelné informovanosti všech zainteresovaných stran v oblasti systému managementu kvality (QMS)	Písemné a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Řízení a kontrola kvality

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat principy a cíle systému managementu kvality (QMS)	Písemné a ústní ověření
b) Popsat principy a cíle Integrovaného systému managementu (IMS), tj. systému managementu kvality (QMS), životního prostředí (EMS) a BOZP (SM BOZP)	Písemné a ústní ověření
c) Popsat principy a výhody/nevýhody systému managementu kvality založeného na koncepci Total Quality Management (TQM) a na Modelu excelence Národní ceny za kvalitu	Písemné a ústní ověření
d) Popsat základní metody kontroly kvality (audit, monitoring, měření, zkoušky, revize, analýzy, přezkoumání, vyhodnocování, průzkumy, interview)	Písemné a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Vyhodnocování systémů řízení kvality v organizaci

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Charakterizovat cíle, principy a postup přezkoumání systému managementu kvality vedením	Písemné ověření
b) Navrhnout klasifikaci neshod dle jejich závažnosti a popsat systém řízení nápravných a preventivních opatření	Praktické předvedení s písemnou přípravou
c) Popsat systém řízení reklamací a stížností	Ústní ověření
d) Popsat a charakterizovat indikátory/ukazatele zlepšování systému managementu kvality v organizaci	Písemné a ústní ověření
e) Analyzovat údaje související s kvalitou, vyhodnocovat fakta, vypracovávat jejich souhrny a prezentovat je a také podávat zprávy	Praktické předvedení s písemnou přípravou

Je třeba splnit všechna kritéria.

Organizační a metodické pokyny

Pokyny k realizaci zkoušky

Autorizovaná osoba informuje, které doklady musí uchazeč předložit, aby zkouška proběhla v souladu s platnými právními předpisy.
Před zahájením vlastního ověřování musí být uchazeč seznámen s pracovištěm a s požadavky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOZP) a požární ochrany (PO), o čemž bude autorizovanou osobou vyhotoven a uchazečem podepsán písemný záznam. Zdravotní způsobilost pro vykonání zkoušky není vyžadována.

Zkouška se skládá z:

- písemné části, která u kompetencí
- Orientace v pojmech a definicích z oblasti auditu
- Činnosti v procesu auditu na místě a po skončení auditu
- Provádění pravidelných auditů dle norem kvality a spolupráce při odstraňování neshod
- Orientace v normách ISO 19011, ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001
- Uplatňování základů managementu kvality
- Řízení a kontrola kvality
- Vyhodnocování systémů řízení kvality v organizaci

musí mít formu testu, písemný test trvá minimálně 60 minut.

- ústní části (autorizovaná osoba může povolit písemnou přípravu k ústním otázkám)

- praktického předvedení, kdy uchazeč řeší modelovou situaci formou případové studie a své řešení následně ústně obhajuje. Autorizovaná osoba poskytne uchazeči dostatečný čas na vypracování případové studie (případových studií). Čas se započítává do doby trvání zkoušky. Do jedné modelové situace musí být spojena minimálně 4 prakticky ověřovaná kritéria.

Doporučení k průběhu zkoušky:
Na počátku zkoušky jsou uchazeči (uchazeč) seznámeni předsedou zkušební komise s průběhem zkoušky.

Pravidla pro aplikaci testů jako způsobu ověřování profesních kvalifikací:
Soubor otázek pro testy stanovuje autorizovaná osoba podle požadavků hodnotícího standardu. Musí přitom splňovat následující pravidla

a) Testy pro jednotlivé uchazeče musí být generovány z dostatečně velkého souboru otázek (minimálně 4 otázky pro každé testem ověřované kritérium), aby bylo možné vytvářet dostatečné počty různě sestavených testů.
b) Při každé zkoušce musí být ověřeny všechny kompetence kvalifikačního standardu. To znamená, že v případě, kdy se některé kompetence nebo kritéria ověřují pomocí testů, musí být splněny následující podmínky:

- pro celkový soubor otázek, z něhož se generují jednotlivé testy - pro každé kritérium existuje několik otázek
- pro jednotlivé vygenerované testy - každý uchazeč má ve svém testu pro každé kritérium (u něhož je test způsobem ověření a v návaznosti na pokyn o tom, která kritéria je třeba u zkoušky splnit) alespoň dvě otázky

c) Pro úspěšné splnění požadavků testu:

- za úspěšné splnění testu se považuje 70 % správně zodpovězených otázek s tím, že pro každé kritérium musí být správně zodpovězeno alespoň 50 % otázek

Při testu uchazeč volí správnou odpověď ze 4 (čtyř) možností. Předseda zkušební komise organizuje písemnou část zkoušky s ohledem na nutnost samostatné práce uchazeče.
V průběhu zkoušky může uchazeč používat pouze psací potřeby.

U kritérií, u nichž je uvedeno "Písemné a ústní ověření", autorizovaná osoba ověří dané kritérium nejprve písemnou formou (vč. možnosti použít písemný test při splnění výše uvedených pravidel jejich aplikace) a po vyhodnocení písemné formy zkoušený ústně doplní své odpovědi.

Soubor otázek pro ústní ověřování stanovuje autorizovaná osoba podle požadavků hodnoticího standardu. Musí přitom splňovat následující pravidla:

a) Při každé zkoušce musí být ověřeny všechny kompetence kvalifikačního standardu.
b) Pro celkový soubor otázek platí, že každé kritérium je zohledněno v několika otázkách.

Při ověřování kompetence "Aplikace odborných znalostí a praktických zkušeností na konkrétním případě auditu" uchazeč realizuje procesně vedený audit na vylosovaném/stanoveném procesu podle požadavku standardu kompetence, kde má písemnou přípravu a poté ústní obhajobu pro každé uvedené kritérium. Praktické předvedení u kritérií bude realizováno hraním rolí, kdy kandidát předvede formou interview průběh auditu dotazováním přítomných členů zkušební komise, kteří budou hrát roli vrcholového vedení auditovaného procesu/organizace.

Odkazy:
ISO/IEC 17021, ISO 19011, ISO/IEC 17000, EOQ CoS 9000 požadavky na znalosti a kvalifikaci, normy systémů managementu ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 27001 a další. Všechny uvedené dokumenty v jejich platné verzi, pokud není verze uvedena.

Výsledné hodnocení

Zkoušející hodnotí uchazeče zvlášť pro každou kompetenci a výsledek zapisuje do záznamu o průběhu a výsledku zkoušky. Výsledné hodnocení pro danou kompetenci musí znít „splnil“ nebo „nesplnil“ v závislosti na stanovení závaznosti, resp. nezávaznosti jednotlivých kritérií u každé kompetence. Výsledné hodnocení zkoušky zní buď „vyhověl“, pokud uchazeč splnil všechny kompetence, nebo „nevyhověl“, pokud uchazeč některou kompetenci nesplnil. Při hodnocení „nevyhověl“ uvádí zkoušející vždy zdůvodnění, které uchazeč svým podpisem bere na vědomí.

Počet zkoušejících

Zkouška probíhá před zkušební komisí složenou minimálně ze 2 členů, kteří jsou autorizovanými fyzickými osobami s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci nebo autorizovanými zástupci autorizované podnikající fyzické nebo právnické osoby s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci.

Požadavky na odbornou způsobilost autorizované osoby, resp. autorizovaného zástupce autorizované osoby

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby musí splňovat tyto požadavky:

a) VŠ vzdělání magisterského stupně v technických, příp. interdisciplinárních oborech s délkou praxe v oboru kvality minimálně 5 let.
b) Předmět činnosti žadatele souvisí s problematikou kvality.
c) Systém řízení, způsobilost a kvalifikace jsou ověřeny podle normy ČSN EN ISO 9001 i podle normy ČSN EN ISO 17024.
d) Je držitelem platného osvědčení o dosažení profesní kvalifikace manažer kvality podle zákona č. 179/2006 Sb. v platném znění, případně personálního certifikátu „Manažer jakosti EOQ“, "Auditor jakosti EOQ" nebo dosáhl pedagogického titulu docent nebo profesor působící v oboru management kvality.

Další požadavky:

- Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby, která nemá odbornou kvalifikaci pedagogického pracovníka podle zákona č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, nebo nemá odbornou kvalifikaci podle zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, nebo praxi v oblasti vzdělávání dospělých (včetně praxe z oblasti zkoušení), nebo nemá osvědčení o profesní kvalifikaci 75-001-T Lektor dalšího vzdělávání, může být absolventem přípravy zaměřené zejména na praktickou aplikaci části první, hlavy III a IV zákona č. 179/2006 Sb., o ověřování a uznávání výsledků dalšího vzdělávání a o změně některých zákonů (zákon o uznávání výsledků dalšího vzdělávání) ve znění pozdějších předpisů, a přípravy zaměřené na vzdělávání a hodnocení dospělých s důrazem na psychologické aspekty zkoušení dospělých v rozsahu minimálně 12 hodin.
- Autorizovaná osoba musí být schopna organizačně zajistit zkušební proces včetně vyhodnocení na PC a vydání jednotného osvědčení (stačí doložit čestným prohlášením).

Žadatel o udělení autorizace prokazuje splnění požadavků na odbornou způsobilost předložením dokladu nebo souboru dokladů o získání odborné způsobilosti autorizujícímu orgánu nebo jiným postupem stanoveným autorizujícím orgánem.

Žádost o autorizaci naleznete na stránkách autorizujícího orgánu: Ministerstvo průmyslu a obchodu, www.mpo.cz

Nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby musí zajistit, aby pracoviště byla uspořádána a vybavena tak, aby pracovní podmínky pro realizaci zkoušky z hlediska BOZP odpovídaly bezpečnostním požadavkům a hygienickým limitům na pracovní prostředí a pracoviště.

Pro zajištění zkoušky podle tohoto hodnoticího standardu je třeba mít k dispozici toto materiálně-technické zázemí:

- Místnosti odpovídající bezpečnostním a hygienickým předpisům
- Pracovní stoly a židle pro písemnou i ústní část zkoušky
- Zpětný projektor pro prezentaci výsledků písemné přípravy
- Dataprojektor s osobním počítačem, plátno, flip-chart nebo tabuli
- Soubory technických norem vztahujících se k předmětu zkoušky, všechny potřebné normy jsou zveřejněny současně s tematickými okruhy
- Sada testů obsahující nejméně 96 otázek
- Sada průřezových případových studií, které prakticky ověřují více kritérií najednou (minimálně 5)

K žádosti o udělení autorizace žadatel přiloží seznam svého materiálně-technického vybavení dokládající soulad s požadavky uvedenými v hodnoticím standardu pro účely zkoušky. Pokud žadatel bude při zkouškách využívat materiálně-technické vybavení jiného subjektu, přiloží k žádosti o udělení nebo prodloužení platnosti autorizace smlouvu (popřípadě smlouvy) umožňující jeho užívání po dobu platnosti autorizace.

Doba přípravy na zkoušku

Uchazeč má nárok na celkovou dobu přípravy na zkoušku v trvání 45 minut. Do doby přípravy na zkoušku se nezapočítává doba na seznámení uchazeče s pracovištěm a s požadavky BOZP a PO.

Doba pro vykonání zkoušky

Celková doba trvání vlastní zkoušky jednoho uchazeče (bez času na přestávky a na přípravu) je 3 až 4 hodiny (hodinou se rozumí 60 minut). Zkouška může být rozložena do více dnů.

Autoři standardu

Autoři hodnoticího standardu

Hodnoticí standard profesní kvalifikace připravila SR pro management a administrativu, ustavená a licencovaná pro tuto činnost HK ČR a SP ČR.

Na tvorbě se dále podílely subjekty zastoupené v pracovní skupině:
Avia Ashok Leyland Motors, s. r. o.
Česká společnost pro jakost
Gradua - CEGOS, s. r. o.
SITA, a. s.
Unipetrol, a. s.