

Značaj akreditacije sertifikacionih tela za sertifikaciju osoba za konkurentnost preduzeća

Ljubica Živanić, Odeljenje za akreditaciju kontrolnih i sertifikacionih tela, Akreditaciono telo Srbije, Bulevar Mihajla Pupina 2, 11070 Beograd, Srbija, tel: +381 11 301 4740, fax: +381 11 313 0374, ljubica.zivanic@ats.rs

Zdravko Šumić, Katedra za tehnologije konzervisane hrane, Tehnološki fakultet, Bulevar cara Lazara 1, 21000 Novi Sad, Srbija

Stela Jokić, Katedra za procesno inženjerstvo, Prehrambeno-tehnološki fakultet, Franje Kuhača 18, 31107 Osijek, Hrvatska

Sažetak

Za kvalitetno obavljanje poslova od presudnog značaja je kompetentnost osoblja koje isto sprovodi. Sve je veći broj propisa u kojima se zahteva da osoblje koje treba da sprovodi određeno poslove bude sertifikovano. Sertifikaciju osoba sprovode sertifikaciona tela za sertifikaciju osoba. Karakteristična funkcija tela koja obavljaju sertifikaciju osoba je sprovođenje ispita korišćenjem objektivnih kriterijuma za kompetentnost i davanje ocene, kao i sprovođenje aktivnosti u svrhu praćenja održavanja ocenjene kompetentnosti. Kako u mnoštvu sertifikacionih tela napraviti pouzdan izbor? Sertifikaciona tela koja su akreditovana prema zahtevima standarda ISO/IEC 17024 su dokazala svoju kompetentnost za obavljanje poslova sertifikacije osoba. Najveći broj akreditovanih sertifikacionih tela u svetu su ona koja se bave sertifikacijom zavarivača, osoba za ispitivanje bez razaranja, osoba u oblasti sistema menadžmenta, oblasti protivpožarne zaštite, menadžera rizika i sl.

Ključne reči: *sertifikacija osoba, akreditacija, kompetentnost*

1. Uvod

Prilikom zapošljavanja novih kadrova osnovni zahtev kompanije je da kandidat bude kompetentan za posao koji mu se poverava i u tehničkom i bezbednosnom smislu. Pojedinci mogu izjavljivati da imaju znanje i iskustvo potrebno za dati posao, ali na ovakve tvrdnje poslodavac ne može da se osloni. Sertifikacija osoba predstavlja jedno od rešenja ovoga problema (Popović, 2006).

Kako bi se osigurao kredibilitet organizacija koje nude sertifikaciju osoba prema standardima, Međunarodna organizacija za standardizaciju (ISO) je u saradnji sa Međunarodnom elektrotehničkom komisijom (IEC) objavila standard ISO/IEC 17024. Ovaj standard definiše globalno prihvaćene zahteve koje moraju da zadovolje organizacije koje sertifikuju osobe (kadrove). Standard je na nacionalnom nivou u Srbiji usvojen kao SRPS ISO/IEC 17024:2005 Ocenjivanje usaglašenosti - Opšti zahtevi za tela koja vrše sertifikaciju osoba.

Prema ovom standardu akreditaciona tela ocenjuju usaglašenost rada tela koja obavljaju sertifikaciju osoba. Akreditacijom sertifikaciono telo dokazuje validnost sertifikata koji izdaje.

Akreditacija podrazumeva zvanično priznanje kompetentnosti neke organizacije (laboratorije, tela za sertifikaciju, kontrolnog tela) da sprovodi specifične aktivnosti ocenjivanja usaglašenosti sa odgovarajućim međunarodnim standardima. Ocenjivanja se sprovode u oblasti ispitivanja ili

etaloniranja u slučaju laboratorija (ISO/IEC 17025), sertifikacije proizvoda (ISO/IEC uputstvo 65), sistema kvaliteta (ISO/IEC 17021) ili osoblja (ISO/IEC 17024) u slučaju sertifikacionih tela, odnosno kontrolisanja u slučaju kontrolnih tela (ISO/IEC 17020).

Akreditaciona tela svoje ocenjivanje baziraju na referentnim dokumentima, ali isto tako i ona sama moraju da zadovolje zahteve standarda ISO 17011. U Srbiji akreditaciju sprovodi Akreditaciono telo Srbije (ATS), koga je osnovala Republika Srbija i kome su povereni poslovi akreditacije u skladu sa Zakonom o akreditaciji. Između ostalog ATS utvrđuje kompetentnost tela za ocenjivanje usaglašenosti za obavljanje poslova sertifikacije osoba.

Da bi postalo akreditovano sertifikaciono telo za sertifikaciju osoba mora da radi u skladu sa zahtevima ISO/IEC 17024 i demonstrira usaglašenost sa zahtevima, uključujući organizacionu strukturu, razvoj i održavanje sertifikacione šeme i upravljanje dokumentima i zapisima, poverljivost i bezbednost podataka. Nije dovoljno samo imati sertifikacioni ispit za koji se tvrdi da je u skladu sa standardom. ISO/IEC 17024 izričito navodi da politika i procedure za sertifikaciju moraju biti „pravedne i nepristrasne“ prema svim kandidatima. Standard dalje navodi da sertifikaciono telo mora da bude organizovano tako da se obezbedi „kompetentnost, nepristrasnost i integritet“ u sprovođenju svoje šeme sertifikacije. Takođe, sertifikaciono telo mora održavati dokumentovanu strukturu i procedure.

2. Uloga akreditacije

Akreditacija obezbeđuje formalno priznavanje kompetentnosti tela za ocenjivanje usaglašenosti. Ovo omogućava organizacijama i licima da identifikuju i izaberu pouzdanu uslugu sertifikacije koja može ispuniti njihova očekivanja i potrebe.

Akreditacija daje poverenje u sigurnost i kvalitet. Sertifikat akreditovane organizacije smanjuje rizik odabira nekompetentnih kadrova, a time očuva reputacija kompanije. Akreditacija obezbeđuje ispunjenje zakonskih ili korisničkih zahteva i osigura poverenje i slobodno tržište (Krivo-kapić, 2005).

Priznavanje sertifikata. Sertifikati akreditovanih organizacija priznati su na globalnom nivou u svim zemljama potpisnicama Multilateralnog sporazuma (MLA).

Tehnički zahtevi specifikovani u šemi za sertifikaciju osoba treba da budu odabrani i osmišljeni tako da ulivaju željeno poverenje krajnjem korisniku usluge. Na ovaj način sertifikacija koja iz toga proistekne može biti šire prihvaćena, na osnovu čega će biti moguće uzajamno prihvatanje.

Prednosti akreditacije. Proces akreditacije nudi niz prednosti među kojima se najistaknutije (Đapić, 2005):

- garantuje podizanje nivoa organizacione i tehničke osposobljenosti sertifikacionih tela,
- osigurava poverenje u rad, sigurnost i kvalitet usluga institucija i organizacija,
- uspostavlja poverenje na tržištu proizvoda i usluga,
- osigurava prepoznatljivost, prihvaćenost i priznanje usaglašenosti sa zahtevima standarda na međunarodnom nivou,
- podiže konkurentnost i olakšava pristup novim tržištima.

3. Zahtevi standarda iso 17024

Cilj standarda ISO/IEC 17024 jeste uspostavljanje opšteprihvaćenog modela za sertifikaciona tela koja sertifikuju stručna lica - osobe. Sertifikacijom se dokazuje da sertifikovana osoba ispu-

njava zahteve šeme sertifikacije. Sertifikacija obuhvata proces ocenjivanja, nadzora i periodičnog ponovnog ocenjivanja kompetentnosti sertifikovanih osoba.

Karakteristična funkcija tela za sertifikaciju osoba je sprovođenje ispita, pri čemu se koriste objektivni kriterijumi za kompetenciju i davanje ocene.

Ovaj međunarodni standard je osnova za ocenu kompetentnosti sertifikacionih tela i njihovih šema sertifikacije.

Standard SRPS ISO/IEC 17024:2005 specificira zahteve koji osiguravaju da sertifikaciona tela koja rade u šemama sertifikacije osoba rade na konzistentan, uporediv i pouzdan način.

Zahteve u ovom međunarodnom standardu treba smatrati opštim zahtevima za tela koja rade u šemama sertifikacije osoba i moguće je da će biti dopunjeni kao odgovor na dodatne pokazane tržišne potrebe/želje (na primer usavršavanje struka) ili specifične vladine zahteve (na primer zaštita javnog interesa).

U daljem tekstu dat je pregled zahteva standarda ISO/IEC 17024:2005.

3.1 Zahtevi za sertifikaciona tela

Sertifikaciono telo. Sertifikaciono telo mora da definiše politiku i procedure za dodeljivanje, održavanje, obnavljanje, proširivanje i smanjivanje oblasti zahtevane sertifikacije. Takođe moraju postojati procedure za suspendovanje ili povlačenje sertifikacije.

Prema standardu mora ograničiti zahteve, vrednovanje i odluku o sertifikaciji na ona pitanja koja se posebno odnose na oblast zahtevane sertifikacije.

Jedan od osnovnih principa koje mora da zadovolji telo koje sertifikuje osobe jeste pravednost i nepristrasnost svoga rada.

Organizaciona struktura. Organizacija sertifikacionog tela mora pružiti poverenje u njegovu kompetentnost, nepristrasnost i integritet. Sertifikaciono telo mora biti uspostavljeno kao pravno lice ili deo pravnog lica. Posebno u slučaju kada je ST deo pravnog lica mora jasno pokazati da ima finansijske resurse za rad i da je nezavisno u odlučivanju o sertifikaciji.

Sertifikaciono telo mora da imenuje rukovodstvo, da odredi upravni organ šeme koji je odgovoran za razvoj i održavanje šeme sertifikacije kao i da obezbedi učešće svih zainteresovanih strana a radi osiguranja nepristrasnosti aktivnosti sertifikacionog tela (najčešće kroz komisije za nepristrasnost).

Kadrovi samog ST moraju imati neophodno obrazovanje, obučenos, tehničko znanje i iskustvo za obavljanje funkcija sertifikacije. Tehnički ST može imati samo jednog zaposlenog a sa svim ostalim osobljem sklopiti ugovore.

Razvoj i održavanje šeme sertifikacije. Sertifikaciono telo mora da definiše

- metode i postupke za vrednovanje kompetentnosti kandidata
- proces razvoja i održavanja šeme sertifikacije

Sistem menadžmenta. Sertifikaciono telo mora primenjivati dokumentovan sistem menadžmenta prema zahevima standarda ISO/IEC 17024, odnosno uspostavljen sistem upravljanja dokumentima, interne provere i preispitivanja od strane rukovodstva, kao i odredbe za stalno poboljšanje, korektivne i preventivne mere.

Podugovaranje. Ukoliko sertifikaciono telo podugovori rad u vezi sa sertifikacijom (na primer ispit) sa drugim spoljnim telom ili pojedincem, mora da se načini dokumentovan sporazum, koji obuhvata odredbe o poverljivosti i sprečavanju sukoba interesa. Ono što je bitno je da sertifikaciono telo odluku o sertifikaciji ne sme da podugovori.

Zapisi. Sertifikaciono telo mora da održava sistem zapisa kako bi dokazalo da je proces sertifikacije efektivno realizovan. U sistemu zapisa moraju se naći prijave za podnošenje zahteva za sertifikaciju, zapisi o vrednovanjima, zapisi o nadzorima kao i u vezi sa donetim odlukama o sertifikaciji.

Poverljivost. Sertifikaciono telo mora, u skladu sa zakonskim obavezama, da čuva poverljivost svih informacija do kojih je došlo tokom procesa svojih aktivnosti. Ovaj zahtev se odnosi na sve pojedince koji rade u okviru tela ili za njega.

Sigurnost. Sve ispite i predmete koji su sa njima u vezi sertifikaciono telo ili njegovi podgovarači moraju da održavaju na sigurnom mestu radi zaštite poverljivosti tih predmeta tokom odgovarajućeg vremenskog perioda čuvanja.

3.2 Zahtevi za osobe koje su zaposlene u sertifikacionom telu ili sa njim imaju ugovor

Opšte odredbe. Sertifikaciono telo mora da zahteva od svojih zaposlenih ili od stručnih lica sa kojima ima ugovor da potpišu dokument kojim se obavezuju da će postupati u skladu sa pravilima koje je ono definisalo, uključujući i pravila koja se odnose na poverljivost i na nezavisnost od komercijalnih i drugih interesa, kao i ona koja se odnose na bilo koju prethodnu i/ili sadašnju vezu sa stručnim licima koje se ispituju, što bi ugrozilo nepristrasnost.

Osoblju sertifikacionog tela moraju biti dostupna ažurna dokumenta sertifikacionog tela u kojima su im opisane dužnosti i odgovornosti.

Sertifikaciono telo mora da uspostavi i održava tekuću dokumentaciju o odgovarajućim kvalifikacijama svakog pojedinca.

Zahtevi za ispitivače. Ispitivači su osobe kompetentne za sprovođenje ispita i/ili da ocenjuju na ispitu. Oni moraju da ispune zahteve sertifikacionog tela koji su zasnovani na primenjivim standardima za kompetentnost i ostalim odgovarajućim dokumentima (Popović, 2010).

Proces izbora ispitivača za ispit ili deo ispita mora za ispitivače da osigura najmanje:

- Da budu upoznati sa odgovarajućom šemom sertifikacije.
- Da poseduju celovito znanje o odgovarajućim metodama ispitivanja i ispitnim dokumentima.
- Da imaju pogodnu kompetentnost u oblasti u kojoj se obavlja ispitivanje.
- Da su sposobni da pisano i usmeno komuniciraju na jeziku ispita.
- Da su oslobođeni od bilo kojih interesa, tako da mogu da donose nepristrasne i nediskriminatorne odluke (ocene).

Ako kod ispitivača postoji potencijalni sukob interesa u ispitivanju kandidata, sertifikaciono telo mora da preduzme mere radi osiguranja da poverljivost i nepristrasnost ispita ne budu ugrožene.

3.3 Proces sertifikacije

Podnošenje zahteva. Sertifikaciono telo mora da obezbedi, na zahtev, ažuran detaljan opis procesa sertifikacije, primeren svakoj šemi sertifikacije, kao i dokumenta koja sadrže zahteve sertifikacije, prava podnosioca zahteva i obaveze sertifikovane osobe, uključujući i kodeks sprovođenja, ako je to primenljivo.

Sertifikaciono telo mora da insistira na tome da zahtev bude kompletno popunjen i potpisan, pri čemu se mora obuhvatiti sledeće:

- Oblast željene sertifikacije.
- Izjava da stručno lice - osoba prihvata da postupa u skladu sa zahtevima sertifikacije i da pruži sve informacije neophodne za vrednovanje.
- Detalji o odgovarajućim kvalifikacijama, potvrđeni i podržani dokazima.
- Opšte informacije o podnosiocu zahteva, na primer ime i prezime, adresa i druge informacije koje se zahtevaju radi identifikacije stručnog lica.

Vrednovanje. Sertifikaciono telo mora da preispita zahtev za sertifikaciju osoba da bi potvrdio da je:

- Sertifikaciono telo sposobno da sprovede zahtevanu sertifikaciju.
- Sertifikaciono telo upoznato i da može, kada je to opravdano, da se prilagodi posebnim potrebama podnosioca zahteva, kao što su jezik i/ili invalidnost.
- Da podnosilac zahteva poseduje zahtevano obrazovanje, iskustvo i obuku koji su specificirani u šemi.

Sertifikaciono telo mora da ispita kompetentnost, zasnovanu na zahtevima šeme sertifikacije osoba, na pisani, usmeni ili praktičan način, posmatranjem ili drugim metodama.

Ispiti moraju biti planirani, a njihova struktura mora osigurati da svi zahtevi šeme sertifikacije budu objektivno i sistematično verifikovani, sa dovoljno dokumentovanih dokaza pribavljenih da potvrde kompetentnost kandidata.

Sertifikaciono telo mora da usvoji procedure izveštavanja da bi osiguralo da su performanse i rezultati vrednovanja dokumentovani na pogodan i razumljiv način, uključujući i performanse rezultate ispita.

Odluka o sertifikaciji. Odluku o sertifikaciji kandidata mora da donese sertifikaciono telo, na osnovu informacija prikupljenih tokom procesa sertifikacije. Odluku o sertifikaciji kandidata donose oni koji nisu učestvovali u ispitivanju ili obuci kandidata.

Sertifikaciono telo mora da izda sertifikat svim sertifikovanim stručnim licima. Sertifikaciono telo mora da održava isključivo vlasništvo nad sertifikatima. Dopusšteno je da sertifikat ima oblik pisma, kartice ili drugog medijuma, koji je propisao ili overio odgovorni službenik sertifikacionog tela.

Sertifikat mora da sadrži najmanje sledeće informacije:

- Ime i prezime sertifikovanog stručnog lica i jedinstveni broj sertifikacije,
- Naziv Sertifikacionog tela,
- Pozivanje na standard za kompetentnost ili na druge odgovarajuće dokumente, uključujući i njihovo izdanje, na kojima se sertifikacija zasniva,
- Oblast sertifikacije, uključujući uslove validnosti i ograničenja,
- Datum donošenja sertifikacije i datum isteka njene važnosti.

Nadzor. Sertifikaciono telo mora da definiše proaktivan proces nadzora da bi se pratila usklađenost sertifikovanih stručnih lica sa odgovarajućim odredbama šeme sertifikacije.

Sertifikaciono telo mora da poseduje procedure i uslove za održavanje sertifikacije u skladu sa šemom sertifikacije. Te uslove, uključujući učestalost i sadržaj aktivnosti nadzora, mora da proglaši upravni organ šeme. Uslovi moraju da budu odgovarajući da bi se osiguralo postojanje nepristrasnog vrednovanja i potvrdila stalna kompetentnost sertifikovane stručna lica.

Resertifikacija. Sertifikaciono telo mora da definiše zahteve za resertifikaciju, u skladu sa standardom za kompetentnost i ostalim odgovarajućim dokumentima, da bi se osiguralo da će sertifikovana stručna lica nastaviti da postupaju u skladu sa tekućim zahtevima sertifikacije.

Sertifikaciono telo mora da poseduje procedure i uslove za održavanje sertifikacije u skladu sa šemom sertifikacije. Te uslove, uključujući učestalost i sadržaj aktivnosti nadzora, mora da progla-

si upravni organ šeme sertifikacije. Uslovi moraju da budu odgovarajući da bi se osiguralo postojanje nepristrasnog vrednovanja i potvrdila stalna kompetentnost sertifikovane osobe.

Korišćenje sertifikata i logotipa/znaka. Sertifikaciono telo koje daje znak sertifikacije ili logotip mora da dokumentuje uslove za njihovo korišćenje i mora da na odgovarajući način upravlja pravima korišćenja i predstavljanja (Popović, 2010).

Sertifikaciono telo mora da zahteva da sertifikovana stručna lica potpiše sporazum:

- Da će postupati u skladu sa odgovarajućim odredbama šeme sertifikacije.
- Da potvrđuju ograničenje oblasti sertifikacije na onu koja je dodeljena.
- Da neće koristiti sertifikaciju na takav način da naruši reputaciju sertifikacionog tela, kao i da neće davati izjave u vezi sa sertifikacijom za koje sertifikaciono telo može smatrati da dovode u zabludu ili su neovlašćeno date.
- Da će po suspenziji ili povlačenju sertifikacije prestati da daje sve izjave o sertifikaciji koje upućuju na sertifikaciono telo ili sertifikaciju, kao i da će vratiti svaki sertifikat koji je izdalo sertifikaciono telo.
- Da neće koristiti sertifikat na način koji može da dovede u zabludu.

4. Značajni elementi sertifikacije osoba

Razdvajanje obuke i sertifikacije. Često pogrešno tumačen zahtev standarda je: „Sertifikaciono telo ne sme da nudi niti obavlja obuku ili da pomaže drugima u pripremi takvih usluga ako ne dokaže kako je takva obuka nezavisna od vrednovanja i sertifikacije osoba, da ne bi narušilo poverljivost i nepristrasnost svoje sertifikacije.“

Jednostavno rečeno, mora postojati jasno i nedvosmisleno razdvajanje između svih obuka i administracije, strukture i aktivnosti sertifikacionog tela uključujući i razdvajanje osoblja koje je uključeno u obuku. Ovo predstavlja jednu od najvećih prepreka za većinu organizacija koje žele da se akredituju, jer osoblje koje razvija materijale za obuku, i/ili drže predavanja na obuci, ne može biti uključeno u razvoj ili administraciju sertifikacione šeme i ispita. Ovo je težak i osetljiv zahtev ISO/IEC 17024.

Bez obzira na to što se priznaje da takav ispit, ako ga je sertifikaciono telo dobro planiralo i osmislilo, može suštinski da služi osiguranju nepristrasnosti u obavljanju takvih poslova i da smanji rizik od suprotstavljenih interesa, u ovaj međunarodni standard uključeni su i alternativni zahtevi.

Šema. Razvoj šema (sertifikacioni ispiti) treba da obuhvati, u skladu sa ISO/IEC 17024, „preispitivanje i validaciju šeme od strane upravnog organa.“ Pored toga, „upravni organ šeme mora pravedno i ravnopravno da predstavlja interese svih strana bitno povezanih sa šemom sertifikacije, bez prevladavanja bilo kojeg posebnog interesa.“ U tom cilju, upravni organ treba da čine članovi iz industrije i akademske zajednice.

Psihometrija. U procesu akreditacije potrebno je veliko iskustvo u specifičnoj oblasti kako bi se odredio minimum znanja koje je neophodno da poseduje osoba da bi se sertifikovala. Psihometrija je polje istraživanja koje se bavi teorijom i tehnikom obrazovnog i psihološkog merenja, koje uključuje merenje znanja. Kako odrediti broj bodova koji precizno definiše koliko kandidatovo znanje i razumevanje suštine određene teme je dovoljno da bi sertifikacija bila opravdana? Zbog ovoga je potrebno neprekidno analizirati šemu i ažurirati je korišćenjem uobičajeno prihvaćenih metoda ispitivanja i obrazovanja (Corelli, 2010).

Mora se odrediti literatura koja predstavlja srž poznavanja oblasti sertifikacionog programa. Vrsta i težina testnih pitanja je zasnovana na korpusu znanja sadržanom u preporučenoj literaturi.

Analiza radnih zadataka. Da bi se procenila sposobnost pojedinca, nije dovoljno poznavati samo suštinu neke oblasti. Takođe je neophodno definisati zahteve vezane za posao, procenu zadataka koje bi trebalo izvršiti, i odrediti znanje i veštine koje se moraju primeniti da bi se oni ostvarili. Da bi sertifikacioni program bio odbranljiv, korišćenje analize radnih zadataka predstavlja važnu komponentu programa. Proces analize radnih zadataka uključuje definisanje suštine poznavanja određene oblasti, zahteve vezane za posao sertifikovane osobe u konkretnoj klasifikacionoj kategoriji, kao i određivanje upotrebno ili kognitivnog nivoa koji kandidati moraju da poseduju za svaku temu i oblast.

Tri upotrebna ili kognitivna nivoa primenjena na suštinu znanja neke oblasti su znati, shvatiti i primeniti. Sertifikovana osoba mora znati činjenice, ali takođe mora biti sposobna da primeni naučene koncepte u cilju rešavanja konkretnih problema. Proces određivanja sadržaja, kao i rasporeda testnih pitanja, treba biti zasnovan na suštini poznavanja neke oblasti i kognitivnom nivou, kako bi se zadovoljili zahtevi vezani za posao. Ovo je još jedan dugotrajan i naporan proces koji se zasniva na iskustvu Upravnog organa u sprovođenju analize radnih zadataka. Završetak analize radnih zadataka u skladu sa priznatim metodama pruža dokaz validnosti ispita i sertifikacione sheme.

Ispitna pitanja. Postoje prihvaćene psihometrijske metode za kreiranje testnih pitanja, za testiranje tih pitanja, kao i statističke metode za njihovo analiziranje kako bi se odredilo da li su efikasne i prihvatljive. Dobro pitanje će odrediti razliku između minimalno kvalifikovanih kandidata koji znaju i shvataju materijal i onih kandidata koji to ne mogu. Prama definiciji prihvatljivo (minimalno) kompetentna osoba je osoba koja sve funkcije vezane za posao obavlja bezbedno i ne zahteva dalju obuku za to.

Sva pitanja koja se koristeu sertifikacionim ispitima trebaju biti su statistički evaluirana, preispitana i ažurirana od strane Upravnog organa, kako bi se pratila uobičajeno prihvaćena uputstva, i kako bi se napravila jasnija razlika između minimalno kvalifikovanih kandidata i kandidata koji su nekvalifikovani za posao.

Rezultati testa. Svaki ispit je evaluiran korišćenjem metode za određivanje stvarnog prolaznog rezultata. Referentni kriterijumski testovi ocenjuju kandidate u odnosu na standard, nasuprot normativnih referentnih testova koji ocenjuju kandidate u odnosu jednih prema drugima. Prolazni rezultat se ne može arbitrarno odrediti; on mora biti opravdan empirijskim podacima. Ova analiza zahteva kompilaciju prethodnih testnih rezultata, potpuno i zajedničko razumevanje zahteva vezanih za posao minimalno kvalifikovanog kandidata u toj određenoj klasifikacionoj kategoriji i naporan proces evaluacije od strane eksperata Upravnog organa za određenu oblast. Ovaj proces mora se ponavljati za svaki ispit i svaku verziju ispita, što znači da će različite verzije ispita najverovatnije imati drugačije prolazne rezultate. Da bi se normirao ovaj rezultat, mnogi ispiti, koriste skaliran skor (Corelli, 2010).

Validnost i pouzdanost. Svrha testiranja je da se napravi jasna razlika između osoblja koje je kompetentno za obavljanje nekog posla na željenom nivou i onih koji to nisu. Da bi se ovo uradilo, ispit mora imati i validnost i pouzdanost; nijedno od toga, samo za sebe, nije dovoljno da se kreira dobro ispitivanje.

Validnost zahteva ispitivanje kako bi se izmerilo potrebno znanje i razumevanje, i da bi se dobili rezultati koji mere ovo bez davanja prednosti ili da budu na štetu bilo koje grupe kandidata. Validnost označava da li ispit precizno meri potrebno znanje kandidata. Validnost se postiže korišćenjem odgovarajuće oblasti znanja, precizne analize radnog mesta, ispitnih pitanja za razlikovanje i postavljanje ispravnog kriterijuma zasnovanog na prolaznom rezultatu. Rezultat ovih aktivnosti je postizanje validne sheme sertifikacije.

Sa druge strane, pouzdanost se odnosi na konzistentnost rezultata ispitivanja, svakog puta kada se primeni. Ovo znači da bi podjednako kompetentne osobe trebalo da dobiju slične rezultate na sličnim ispitima.

Sertifikaciono telo mora obezbediti da sertifikaciona šema ostane validna, i da su ispitivanja pouzdana. Procedure se sprovode kako bi se rutinski proverili faktori koji utiču na validnost šeme, i kako bi se procenila statistička pouzdanost datih ispita, kao deo kontinualnog procesa usavršavanja.

5. Zablude i neosnovane tvrdnje

U pokušaju da privuku pažnju mnoge kompanije ističu neosnovane tvrdnje. Usled inherentne kompleksnosti standarda, sertifikacije i procesa akreditacije, oni se lako mogu pogrešno interpretirati i dovesti do takvih tvrdnji.

Akreditacija i sertifikacija. Definicije ovih termina su date u standardu ISO/IEC 17000:2004. Akreditacija je atestacija od treće strane koja se odnosi na telo za ocenu usaglašenosti kojom se dokazuje njegova kompetentnost da obavlja specifične poslove ocenjivanja usaglašenosti. Sertifikacija je atestacija od treće strane koja se odnosi na proizvode, procese, sisteme ili osobe. Akreditacijom se dokazuje kompetentnost za obavljanje određenih ispitivanja, etaloniranja, kontrolisanja ili sertifikacije, a sertifikacijom se dobija potvrda o usaglašenosti sistema menadžmenta, proizvoda ili osoba sa zahtevima određenog tehničkog propisa, standarda ili specifikacije.

Važno je uočiti da je sertifikacija usaglašenost sa standardima ili nekim drugim referentnim dokumentima a akreditacija predstavlja kompetentnost tela.

ISO sertifikacija. Mnoge kompanije tvrde da mogu ponuditi ISO sertifikaciju i/ili ISO sertifikate; obe tvrdnje su netačne. ISO niti sertifikuje, niti obezbeđuje sertifikate. ISO razvija i objavljuje međunarodne standarde.

Akreditovana obuka. Izjava "akreditovana obuka" je netačna. Korisnici standarda mogu biti zbunjeni ako bi sam standard obezbeđivao akreditaciju obuke i akreditaciju sertifikacionih tela kao da akreditacija ima isto značenje u oba slučaja. Prema navedenoj definiciji termin akreditacija može se odnositi samo na atestiranje trećeg lica (organizacije, sertifikacionog tela) koju vrši telo za procenu usaglašenosti. Zato niko ne može da drži akreditovane obuke za ISO 9001, na primer.

Obuka i sertifikacija. Ne retko se mogu čitati obaveštenja kompanija da njihov tim za obuku radi zajedno sa Upravnim organom šeme, kako bi razvili materijal za kurs i ispitivanje u skladu sa određenim standardom za koji se drži obuka. Ovo je jasno kršenje ISO/IEC 17024. Kao što je prethodno rečeno, mora postojati jasna odvojenost između obuke i sertifikacije.

6. Zaključak

Međutim, neophodno je razlikovati situacije kada su šeme sertifikacije za osobe opravdane i situacije kada su drugi oblici kvalifikacija pogodniji. Razvoj novih šema sertifikacije za osobe, kao odgovor na sve veću brzinu razvoja tehnoloških inovacija i rastuću specijalizaciju osoblja, može da kompenzuje varijacije u obrazovanju i obuci i tako svetsko tržište rada učini lakše dostupnim. Alternative sertifikaciji mogu još uvek da budu neophodne u situacijama koje se tiču javnih službi, zvaničnih ili nevladinih poslova.

Obrazovanje predstavlja temelj razvoja društva. Zato se kvalitetu obrazovanja mora posvetiti izuzetna pažnja. U ovom radu predstavljen je standard koji se odnosi na tela koja nude tzv. osta-

lo i dopunsko obrazovanje. Formiranje kvalitetnih šema sertifikacije i sertifikacija osoba posebno je važno u slučaju poslovne saradnje sa inostranim partnerima koji zahtevaju proveru kvaliteta sistema, proizvoda i usluga od kadrova koji su obučeni po međunarodno priznatim standardima (Sladojević, 2011). Tela koja nude obuke iz ovog područja treba da zadovolje standard SRPS ISO/IEC 17024.

Organizacije koje sertifikuju osobe moraju da demonstriraju svoju kompetentnost. Demonstracija kompetentnosti postiže se kroz akreditaciju od strane akreditacionog tela.

Akreditacija obezbeđuje poverenje u šemu sertifikacije, jer jedna je stvar tvrditi da se radi u skladu sa standardima, a nešto sasvim drugo zadovoljiti rigorozne zahteve za sertifikaciono telo i biti akreditovan za to. Zbog visokog stepena integrisanosti i pouzdanosti proces akreditacije osigurava dokaz da organizacija zadovoljava sve neophodne zahteve da bi sa integritetom sprovela kompetentni i nepristrasan sertifikacioni program. Sertifikacija kadrova od strane akreditovanog sertifikacionog tela nedvosmisleno podiže konkurentnost preduzeća, jer smanjuje verovatnoću izbora pogrešnih kadrova.

Razvoj šema sertifikacije osoba je siguran način uspešnog uklapanja u svetsku trgovinsku razmenu znanja na ravnopravnom, partnerskom nivou i na multilateralni način (Božanić, 2004).

The importance of accreditation for competitive of certification bodies for certification of persons

Abstract

Competency of employees is essential for quality of work. There are a growing number of regulations which require that employees must be certified for certain tasks. Certification of persons is conducted by certification bodies for certification of persons. The fundamental function of the certification body is to perform certification of persons using objective criteria for examination and to conduct activities to monitoring of their competence. How do we make a reliable choice among lots of certification bodies? The certification bodies which are accredited according to ISO / IEC 17024 have proved their competence to perform the certification of persons.

The largest number of accredited certification bodies in the world are those that deal with certification of welders, persons for non-destructive testing, the person in the field of management systems, fire protection, risk managers and etc.

Keywords: *certification of persons, accreditation, competency*

Literatura

1. Božanić, V. (2004), Elementi i tipovi sistema sertifikacije proizvoda. Kvalitet, vol. 14, br. 1-2, 86-90
2. Corelli D. A. (2010), Certification and Accreditation for Condition Monitoring and Diagnostics. Sound & Vibration, 5-6
3. Đapić M., Zeljković V. (2005), Uloga akreditacije u ovlašćivanju tela za ocenu usaglašenosti, 32. Nacionalna konferencija o kvalitetu. Kragujevac, Asocijacija za kvalitet i standardizaciju Srbije, 4-10
4. IAF Guidance on the Application of ISO/IEC 17024:2003
5. ISO/IEC 17024 Conformity assessment - General requirements for bodies operating certification of persons
6. Krivokapić Z., Nikolić, R. (2005), Akreditacija - garant povjerenja, 32. Nacionalna konferencija o kvalitetu. Kragujevac, Asocijacija za kvalitet i standardizaciju Srbije, 39-45
7. Popović, P., Kovačević Lj. (2006), Značaj sertifikacije stručnih lica u ocenjivanju usaglašenosti, 33. Nacionalna konferencija o kvalitetu. Kragujevac, Asocijacija za kvalitet i standardizaciju Srbije, 239-243
8. Popović, P. (2010), Akreditacija i ocenjivanje usaglašenosti. Beograd, Univerzitet Singidunum.
9. Sladojević B., Puzić M., Kutlača N. (2011), Integrisani sistemi menadžmenta u procesu obrazovanja. Kvalitet, vol. 21, br. 1-2, 95-98