



---

# **ISO 19011:2012**

## ***UPUTSTVO ZA PROVERAVANJE SISTEMA MENADŽMENTA***

**QUALITY AUSTRIA CENTER  
DRAVSKA 11, 11000 BEOGRAD  
[office@qa-center.net](mailto:office@qa-center.net) / +381 11 380 71 60**

## Obuka za auditore i lead auditore

### CILJNA GRUPA

Stariji ili mlađi menadžeri koji imaju za cilj evaluaciju, procenu i unapređenje sistema menadžmenta bez obzira na tip, strukturu ili veličinu organizacije.

### STRUKTURA - auditore



QMA – Obuka za auditore  
QMAP – Ispit za auditore

### Poslovni profil auditora

Na osnovu njihovog temeljnog znanja upravljanja sistemima u odgovarajućoj oblasti, auditori su u stanju da iniciraju, planiraju i sprovedu audit specifičan za oblast prema ISO 19011, i kao samostalni auditor i kao deo tima proveravača (1. strana – interne provere, 2. Strana – dobavljačke provere, systemske, procesne i provere usklađenosti zajedno sa ekspertima.

Pojam odgovarajuća oblast se odnosi na kvalitet, životnu sredinu, bezbednost i zdravlje na radu, u zavisnosti od željenog sertifikata.

### STRUKTURA – lead auditori

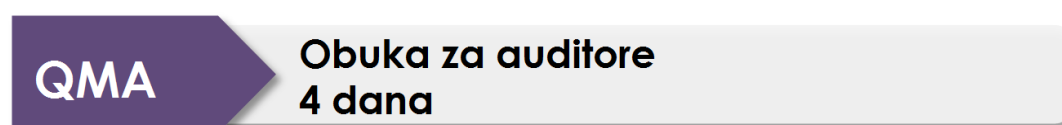


QMA – Obuka za auditore  
QMAL – Obuka za lead auditore  
QMALP – Ispit za lead auditore

### Poslovni profil lead auditora

Na osnovu kompetenci kao Menadžera sistema za odgovarajuću oblast, Lead auditorisu u mogućnosti da iniciraju, planiraju i sprovedu bilo koju vrstu provere za neku oblast prema standardima ISO 19011 i ISO 17021. Oni mogu obaviti svoj posao kao samostalni auditor, i kao deo tima proveravača gde predstavljaju vođu / lidera tima.

Pojam odgovarajuća oblast se odnosi na kvalitet, životnu sredinu, bezbednost i zdravlje na radu, u zavisnosti od željenog sertifikata.



**PREGLED:** Kurs prenosi učesnicima najvažnije zahteve, pravila i standard, metode za pripremu, sprovođenje provere i pisanje izveštaja o proveru, kao i tehnike komunikacije za vođenje diskusija i objektivno prezentovanje rezultata revizije. Kurs za auditore je namenjen svim nosiocima sertifikata koji su prošli kurseve za menadžere sistema, za koju god oblast. Sertifikat koji im se izdaje nakon kursa će se odnositi na auditora sistema u oblasti u kojoj kandidat poseduje sertifikat za menadžera sistema.

**PREDUSLOVI:** Važeći **qualityaustria** sertifikat

- Predstavnik menadžmenta kvalitetom ili Menadžera sistema kvaliteta (uključujući i one sa fokusom na zdravstvenu zaštitu, medicinske aparate ili bezbednost hrane) ili
- Predstavnik menadžmenta životne sredine ili Menadžera sistema životne sredine (uključujući i one sa fokusom na energiju) ili
- Predstavnik za Bezbednost i zdravlje na radu ili Menadžera sistema BZR ili
- Menadžera Rizika (uključujući one sa fokusom na zdravstvenu zaštitu) ili Menadžer CSR i Održivosti ili BCM Menadžer ili
- Eksperta za bezbednost hrane, Eksperta Razvoja medicinskih aparata, Proizvodnje i distribucije, ili Predstavnik menadžmenta energijom

**SADRŽAJ:**

- ISO 19011
- Priprema audita, pitanja za audit , čekliste
- Sprovođenje audita
- Pisanje izveštaja o proveri sistema
- Pravilno formulisanje neusaglašenosti i mogućnosti za poboljšanje
- Metodologija audita
- Komunikacija i tehnike ispitivanja
- 2 studije slučaja sa rešenjima

**QMAL**

**Obuka za lead auditore  
1 dan**

**PREGLED:** Na osnovu kursa za Auditore, ovaj kurs prenosi kompetence neophodne za vođenje tima proveravača, dodatno znanje za provere integrisanih sistema menadžmenta, provere fokusirane na dodatnu vrednost, posebnu metodologiju provere i pravila relevantna za akreditacione norme.

**PREDUSLOVI:**

- Prisustvo kursu za Auditore (QMA)
- Važeći **qualityaustria** sertifikat
  - Menadžera sistema kvaliteta (uključujući i one sa fokusom na zdravstvenu zaštitu, medicinske aparate ili bezbednost hrane) ili
  - Menadžera sistema životne sredine (uključujući i one čiji je fokus na energiji) ili
  - Menadžera bezbednosti i zdravlja na radu ili odgovarajući EOQ sertifikat

**SADRŽAJ:**

- Vođenje tima proveravača
- Efekat smanjenja I povećanja
- Provera integrisanog sistema menadžmenta
- Provera fokusirana na dodatnu vrednost

- SOS Provere
- SGU Provere
- Brze i kratke provere
- ISO 17021
- Studija slučaja sa rešenjima

## QMAP

### Ispit za auditore 1 DAN

**SADRŽAJ:** Sadržaj ispita se odnosi na kurs vezan za Predstavnike menadžmenta kontinuitetom poslovanja i menadžere za upravljanje kontinuitetom poslovanja.

#### PREDUSLOVI:

- Kvalifikacija u skladu sa obukom za Auditore (QMA)
- Važeći **qualityaustria** sertifikat
  - Menadžera sistema kvaliteta (uključujući i one sa fokusom na zdravstvenu zaštitu, medicinske aparate ili bezbednost hrane) ili
  - Menadžera sistema životne sredine (uključujući i one čiji je fokus na energiji) ili
  - Predstavnika ili menadžera sistema bezbednosti i zdravlja na radu ili
  - Menadžera Rizika (uključujući one sa fokusom na zdravstvenu zaštitu) ili Menadžer CSR i Održivosti ili BCM Menadžer ili
  - Eksperta za bezbednost hrane, Eksperta Razvoja medicinskih aparata, Proizvodnje i distribucije, ili Predstavnika menadžmenta energijom
  - Odgovarajući EOQ sertifikat
- Pisani dokaz o 4 godine praktičnog profesionalnog iskustva na poziciji specijaliste ili tehničkoj poziciji, gde je uključeno rešavanje problema, donošenje odluka i komunikacija sa drugim menadžerima i zainteresovanim stranama, kao i organizovanje radne grupe u operativnim procesima.
- Sprovođenje aktivnosti provere, što uključuje bar 4 audita sistema ili procesa, od ukupno 20 dana (minimalno 12 dana na lokaciji) u poslednje 3 godine pre sertifikacije.

**STRUKTURA:** Pismeni ispit sačinjen od 20 pitanja sa ponuđenim odgovorima. Trajanje ispita: 30 minuta. Usmeni deo ispita je simulacija audita (igranje uloga) i intervju (2 tehnička pitanja).

## QMALP

### Ispit za lead auditore

**SADRŽAJ:** Sadržaj ispita se odnosi na obuku za Auditore (QMA) i Lead Auditore (QMAL).

#### PREDUSLOVI:

- Kvalifikacija u skladu sa obukom za Auditore (QMA) i Lead Auditore (QMAL).
- Važeći **qualityaustria** sertifikat za Menadžera sistema kvaliteta (uključujući i one sa fokusom na zdravstvenu zaštitu, medicinske aparate ili bezbednost hrane) ili Menadžera sistema životne sredine (uključujući i one čiji je fokus na energiji) ili Menadžera sistema Bezbednosti i zdravlja na Radu sa odgovarajućim EOQ sertifikatom.

- Pisani dokaz o 4 godine praktičnog profesionalnog iskustva na poziciji specijaliste ili tehničkoj poziciji, gde je uključeno rešavanje problema, donošenje odluka i komunikacija sa drugim menadžerima i zainteresovanim stranama, kao i organizovanje radne grupe u operativnim procesima.
- Sprovođenje aktivnosti provere, što uključuje bar 4 audita sistema ili procesa, od ukupno 20 dana (minimalno 12 dana na lokaciji) u poslednje 3 godine pre sertifikacije. Od ova 4 audita, u 3 audita kandidat mora imati ulogu Lead-a (minimalno trajanje: 15 dana, od toga bar 9 dana na lokaciji i 5 dana kao vođa tima).

**STRUKTURA:** Pismeni ispit se sastoji od 40 pitanja sa ponuđenim odgovorima i traje 60 minuta. Nakon toga sledi praktični primer studije slučaja u kojoj se simulira audit (igranje uloga) i moraju se kreirati plan provere i izveštaj sa provere (trajanje: 60 minuta). Usmeni deo ispita se sastoji od simulacije situacije sa provere.

## Prijavljivanje i sertifikati

### Prijavljivanje

Potrebno je popuniti online prijavu na sajtu: <http://qa-center.net/obuka/> ili <http://qa-center.net/dokumenta/>. Kurseve mogu pohađati i fizička lica.

### Sertifikati

#### Auditor



Nakon uspešno završenog ispita i podnošenja dokaza o praktičnom iskustvu, kandidat dobija **qualityaustria** sertifikat za Auditora za fokusiranu oblast.



Pored toga, EOQ Auditor kvaliteta ili EOQ Auditor životne sredine se može izdati na zahtev. Ukoliko nedostaje dokaz o praktičnom iskustvu, odgovarajući sertifikat će se izdati sa statusom Kandidata za auditora.

#### Lead auditor



Nakon uspešno završenog ispita i podnošenja dokaza o praktičnom iskustvu, kandidat dobija qualityaustria sertifikat za Lead Auditora za fokusiranu oblast.



Pored toga, sertifikati EOQ Lead Auditor kvaliteta, EOQ Lead Auditor životne sredine, EOQ Auditor Bezbednosti i zdravlja na radu, EOQ Auditor hrane i bezbednosti mogu biti izdati na zahtev.

Nosioci sva tri Auditor/ Lead auditor sertifikata (Kvalitet/ Životna sredina /Bezbednost i zdravlje na radu) mogu na zahtev dobiti sertifikat za Auditora Integrisanog sistema.

Period važenja sertifikata je **3 godine**.

### Kriterijumi za produženje sertifikata

- Dokaz u formi potvrde od strane poslodavca o bar 3 završena audita u odgovarajućoj oblasti u trajanju od 15 dana (od toga minimum 9 dana na lokaciji) u poslednje 3 godine. Za Produženje sertifikata za Lead auditore neophodno je da I od ova 3, barem jedan audit bude sproveden u ulozi Lead auditora.
- Ponovna obuka za Menadžere kvaliteta i Auditore kvaliteta ili sa slobodnim izborom fokusa glavnog kursa ili odgovarajuća **qualityaustria** obuka.

## Mesto održavanja kursa

Quality Austria Center  
Dravska 11, 11 000 Beograd

### Predavač

Dr Igor Panin  
General Manager  
[igor.panin@qa-center.net](mailto:igor.panin@qa-center.net)  
+381 63 66 33 46



### Quality Austria Center d.o.o.

Trening, sertifikacija i evaluacija  
Dravska 11, 11000 Beograd, Srbija  
Tel. / fax: +381 11 380 71 60  
E-mail: office@qa-center.net

