

OCCUPATIONAL QUALIFICATION STANDARD

Quality Specialist, level 5

Kutsestandard on dokument, milles kirjeldatakse tööd ning töö edukaks tegemiseks vajalike oskuste, teadmiste ja hoiakute kogumit ehk kompetentsusnõudeid. Kutsestandardeid kasutatakse õppekavade koostamiseks ja kutse andmiseks.

Occupational title	Level of Estonian Qualifications Framework (EstQF)
Quality Specialist, level 5	5

Part A DESCRIPTION OF WORK

A.1 Description of work Kvaliteedijuhtimine on keskkonna loomine ning arendamine muutuste juhtimiseks organisatsioonis ja subjektiivsete hinnangute-arvamuste formuleerimine läbipaistvaks juhtimisinfo vooks, millele saab seada mõõdetavaid eesmärgi. See on süsteemne teadvustatud tegevus organisatsiooni tulemuslikkuse parandamiseks, jätkusuutlikkuse ja konkurentsivõime tagamiseks. Kvaliteedispetsialisti ja kvaliteedijuhi ülesannete täitmine on oluline kõikides organisatsioonides, sõltumata organisatsiooni suurusest, ametikoha olemasolust, sektorist, omandivormist jms. Vastava ametikoha puudumisel täidab neid ülesandeid tegevjuht või tema poolt määratud isik. 5. taseme kvaliteedispetsialist haldab järjepidevalt organisatsiooni kvaliteedijuhtimissüsteemi oma volituste piires ja vastutab selle tulemuslikkuse eest. Kvaliteeti puudutavas tegevuses lähtub ta organisatsiooni kvaliteedipoliitikast ja kvaliteedijuhi ja protsessiomanike asjakohastest suunistest ja korraldustest ning talle kehtestatud töökirjeldusest. Võib vajada töö tegemisel juhendamist. Kvaliteedispetsialisti töö eesmärk on saavutada koos kolleegidega organisatsiooni kõigi osade jätkusuutlik ja terviklik klientide kvaliteedinõuete rahuldamine.
A.2 Tasks A.2.1 Kvaliteedijuhtimissüsteemi haldamine 1. Kvaliteedijuhtimissüsteemi sisseseadmine ja ohjamine A.2.2 Organisatsioonile kohalduvate nõuete ohjamine 1. Nõuete integreerimine juhtimissüsteemi A.2.3 Protsesside juhtimise toetamine ja koordineerimine 1. (Põhi)protsessi(de) kaardistamine 2. (Põhi)protsessi(de) analüüsimine A.2.4 Kvaliteedialaste koolituste koordineerimine (koostöös personalitöö eest vastutava isikuga) 1. Koolituste planeerimine ja läbiviimine 2. Koolitustulemuste hindamine A.2.5 Andmete kogumine ja analüüsimine 1. Mõõtmisüsteemi loomine ja rakendamine 2. Tulemuste seire, analüüsimine ja hindamine 3. Tulemuste esitamine A.2.6 Kliendisuhete süsteemi ohjamine

1. Klientidele lubaduste andmise süsteemi sisseseadmine
2. Klientide vajaduste ja soovide väljaselgitamise süsteemi sisseseadmine
3. Teenuse osutamise/toote tarnimise käigus kliendisuhtluse protsesside ja süsteemi sisseseadmine
4. Kliendikaebuste ja reklamatsioonide ning vaidluste käsitlemise süsteemi sisseseadmine
5. Kliendi arvamus- ja rahulolu-uuringute läbiviimise süsteemi sisseseadmine

A.2.7 Juhtimissüsteemi hindamise korraldamine ja protsessi arendamine

1. Organisatsiooni juhtimiskvaliteedi terviklik enesehindamine
2. Organisatsiooni juhtimiskvaliteedi terviklik välishindamine
3. Siseaudit
4. Väline kvaliteediaudit (lähtuvalt organisatsiooni spetsiifikast)

A.2.8 Protsesside muudatusprojektide juhtimine

1. Probleemi/väljakutse sõnastamine
2. Probleemse olukorra piiritlemine
3. Juurpõhjus(t)e tuvastamine
4. Korrigeerivate tegevuste sõnastamine ja testimine
5. Probleemi korrigeerimine ja tulemuse kinnitamine
6. Analoogete probleemi välistamine tulevikus

A.2.9 Organisatsiooni arengu toetamine ja nõustamine (koostöös juhtkonnaga)

1. Arendus (sh parendamise) ettepanekute süsteemi loomine ja ohjamine
2. Parima praktika tuvastamine ja sellest õppimine

A.2.10 Kvaliteedijuhtimise sise- ja väliskommunikatsiooni korraldamine (koostöös kommunikatsioonijuhiga)

1. Kvaliteedijuhtimise sise- ja väliskommunikatsiooni läbiviimine

A.3 Work environment and specific nature of work

Kvaliteedispetsialisti tööaeg võib olla fikseeritud või paindlik. Töötamine on ruumis või välitingimustes sõltuvalt organisatsiooni eripärast. Igapäevatööst moodustab suure osa suhtlemine kolleegide ja juhtkonnaga. Väljaspool organisatsiooni tuleb suhelda klientide, tarnijate, riigiametite esindajate jt. Töörütm on vahelduv, ka tööülesanded vahelduvad. Probleemsete olukordade lahendamise ajal võib töö olla vaimselt ja emotsionaalselt pingeline.

A.4 Tools

Personaalarvuti;
Operatsiooni süsteem (näit. Windows);
Kontoritarkvara pakett (näit. Word, Excel, Powerpoint, Outlook);
Side – telefon, internet, intranet;
Asjakohased mõõtmiseseadmed;
Visuaalse sündmuse salvestamise vahendid – foto- ja videokaamera;
Faktide kogumise andmebaas ja analüüsi keskkond (näit. Excel);
Faktide põhjal analüüsitud informatsiooni esitlemise vahendid – tahvel, dataprojektor, esitlustarkvara, meedia (sise TV, intranet, perioodika, teadete tahvlid).

A.5 Personal qualities required for work: abilities and characteristics

Analüüsivõime ja oskus näha tervikut ning seoseid,
tunnetusvõimed (mõtete soravus, loogiline mõtlemine, visuaalne mälu, ruumiline kujutlusvõime, kontsentreerumisevõime),
matemaatiline võimekus (numbrite ja kvantitatiivsete seoste mõistmine),
täpsus,
korrektsus,
saavutusvajadus,
usaldatavus,
enesedistsipliin,
koostöövõime,
vastutusvõime,
õppimisvõime,

kohanemisevõime,
uuenduste ja ideede genereerimisvõime,
empaatiavõime,
sõbralikkus.

A.6 Professional preparation

5. taseme kvaliteedispetsialisti kutse taotlemiseks on soovitatav kutsestandardi nõuetele vastava 5. taseme õppekava läbimine
või
erialane töökogemus kvaliteedijuhtimise valdkonnas.

A.7 Most common occupational titles

Kvaliteedispetsialist, kvaliteediinspektor, kvaliteedikontrolör, kvaliteedikontrollija (ka tehnoloog-kvaliteedikontrollija), kvaliteeditehnik, tarneahela kvaliteedispetsialist, kvaliteediaudiitor (ka kvaliteedi- ja siseaudiitor), kvaliteedianalüütik.

Part B COMPETENCY REQUIREMENTS

B.1 Structure of occupation

Kvaliteedispetsialist, tase 5 kutse taotlemisel on nõutav kompetentside B.2.1- B.2.10 ja B.2.11 (läbivad kompetentsid) tõendamine.

B.2 Competences

MANDATORY COMPETENCES

B.2.1 Kvaliteedijuhtimissüsteemi haldamine	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad: - Vormistab organisatsiooni kvaliteedikäsiraamatu muudatused vastavalt juhiste. - Vormistab organisatsiooni kvaliteedijuhtimissüsteemi toimimiseks ja toodete (teenuste) kvaliteedi tagamiseks vajalikud protseduurireeglid, juhendid, vormid jms, lähtudes juhistest. - Kasutab kvaliteedijuhtimissüsteemi toimimiseks vajalikke IT- lahendusi, lähtudes juhistest. Teadmised: - organisatsioonijuhtimise põhimõtted; - kvaliteedijuhtimise (TQM) põhiprintsiibid; - tervikliku kvaliteedijuhtimissüsteemi standard ISO 9001; - protsessikaartide koostamine.	
B.2.2 Organisatsioonile kohalduvate nõuete ohjamine	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad: - Osaleb nõuete integreerimise meeskonnatöös, lähtudes organisatsiooni tegevusvaldkonnast ja strateegilistest eesmärkidest. Teadmised: - organisatsiooni tegutsemisvaldkonnaga seonduvad seadused ja õigusaktid; - kohalduvad standardid; - organisatsiooni ja organisatsioonile kohalduvad nõuded (sh org oma nõuded); - kliendi nõuded; - juhtimissüsteemi põhimõtted.	
B.2.3 Protsesside juhtimise toetamine ja koordineerimine	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad: Vormistab põhiprotsesside dokumendi (nt voodiagramma) vastavalt juhistele, kasutades visuaalse kommunikatsiooni võimalusi.	

2. Vormistab juhtimis- ja tugiprotsesside dokumendi (nt voodiagramm) vastavalt juhiste, kasutades visuaalse kommunikatsiooni võimalusi. 3. Vormistab protsessikaarte, lähtudes juhistest. 4. Tagab mõõtmistulemuste esitlemise asjaomastele huvipooltele, arvestades töötajate erinevat võimekust numbrilisi näitajaid interpreteerida, lähtudes juhistest.	
Teadmised: 1) protsessi juhtimise põhimõtted ja meetodid; 2) protsesside kaardistamise tehnikad; 3) protsesside ja organisatsiooni struktuuri seosed; 4) organisatsioonide toimivuse jälgimise süsteemid (nt tasakaalus tulemuskaart); 5) mõõdikute omavahelised seosed; 6) tulemi ja protsessi mõõtmise ning tulemusnäitaja ja ennustatava näitaja erisus; 7) mõõtmise mõju inimeste käitumisele; 8) tulemuste visuaalse esitamise tehnikad; 9) andmeanalüüsi meetodid (nt 7 lihtsat meetodit, statistilised meetodid).	
B.2.4 Kvaliteedi koolituste koordineerimine (koostöös personalijuhiga)	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad: 1. Vormistab koolituse õpiväljundi(d) vastavalt juhiste ning koolitusvajadusega sihtrühma arenguvajadustele. 2. Toetab koolitust tehnilistes küsimustes (nt esitlustehnika, ruumid, koolitusmaterjalide vormistus, paljundusmaterjalid jms). 3. Vormistab koolituse hinnangud sobilikeks ning analüüsivavateks kokkuvõteteks vastavalt juhiste. 4. Vormistab argumenteeritud ettepanekud koolituse aja- ja asjakohastamiseks (sh metoodika, teemad, koolitusmaterjalid jms) vastavalt juhiste ning toetab tehnikaga ettepanekute analüüsimist.	
Teadmised: 1) organisatsiooni arendamise põhimõtted; 2) organisatsiooni eripärast tulenevate mõõtmistulemuste andmeanalüüsi üldised põhimõtted; 3) koolituse olemus ning mõju organisatsioonile; 4) koolituse õpiväljundite ja eesmärkide olemus; 5) koolitustulemuste hindamise mõõtmistehnikad.	
B.2.5 Andmete kogumine ja analüüsimine	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad: 1. Osaleb asjakohase mõõtmissüsteemi loomisel vastavalt juhiste. 2. Seirab tooteid ja protsesse, lähtudes juhistest. 3. Registreerib ja vormistab seire tulemused vastavalt juhiste. 4. Seirab huvipoolte registreeritud pöördumisi (sh organisatsiooni-välised institutsioonid jne), lähtudes loodud mõõtmissüsteemist. 5. Koostab nii organisatsioonisisese kui - välise seire tulemuste alusel arendusettepanekud järgneavaks plaaniliseks perioodiks (kuu, kvartal jne.) vastavalt ettepanekute esitamise protseduurireeglitele. 6. Vormistab seire tulemused lähtuvalt juhistest ja vastavalt kooskõlastatud regulaarsusele (nädal, kuu, kvartal, poolaasta, aasta). 7. Vormistab populariseerivaid seiretulemuste ülevaateid infokanalites (intranet, siseleht jne) lähtudes juhistest.	
Teadmised: 1) organisatsiooni toimimise põhimõtted ja nõuded; 2) kliendid ning nende vajadused; 3) faktipõhise teabe määratlemise põhimõtted; 4) mõõtmistulemuste visualiseerimise ja esitamise põhimõtted; 5) metroloogia alused.	
B.2.6 Kliendisuhete süsteemi ohjamine	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad: 1. Osaleb kliendisuhetluse protsesside seirel vastavalt juhiste. 2. Teeb ettepanekuid kliendisuhete ohje süsteemi parendamiseks ja osaleb süsteemi parendamisprojektide elluviimisel.	

3. Osaleb kaebuste, reklamatsioonide ja vaidluste analüüsimisel, kasutades asjakohaseid meetodeid juurpõhjuste väljaselgitamiseks vastavalt oma vastutusvaldkonnale.
4. Osaleb kaebuste, reklamatsioonide ja/või vaidluste põhjal koostatud parendusplaanide elluviimisel vastavalt juhistele.
5. Osaleb parendusmeetmete mõjususe analüüsimisel vastavalt juhistele.
6. Teeb ettepanekuid kliendi kaebuste ja reklamatsioonide käsitlemise ja vaidluste lahendamise süsteemi parendamiseks ja osaleb süsteemi parendamisprojektide elluviimisel.
7. Osaleb kliendi arvamus- ja rahulolu-uuringute läbiviimisel.
8. Osaleb kliendi arvamus- ja rahulolu-uuringute tulemuste analüüsimisel.
9. Osaleb kliendi arvamus- ja rahulolu-uuringute tulemuste põhjal kasutusele võetud asjakohaste meetmete elluviimisel.

Teadmised:

- 1) kvaliteedijuhtimismeetodite alused;
- 2) organisatsioonis juurutatud standardid;
- 3) andmete kogumismeetodid;
- 4) andmete töötlemismeetodid;
- 5) protsessijuhtimise põhimõtted ja meetodid;
- 6) protsesside kaardistamise tehnikad;
- 7) protsesside ja organisatsiooni struktuuri seosed;
- 8) organisatsioonide toimivuse jälgimise süsteemid (nt tasakaalus tulemuskaart);
- 9) mõõdikute omavahelised seosed;
- 10) tulemi ja protsessi mõõtmise ning tulemusnäitaja ja ennustatava näitaja erisus;
- 11) mõõtmise mõju inimeste käitumisele;
- 12) tulemuste visuaalse esitamise tehnikad;
- 13) andmeanalüüsi meetodid (nt. 7 lihtsat meetodit, statistilised meetodid).

B.2.7 Juhtimissüsteemi hindamise korraldamine ja protsessi arendamine

EstQF Level 5

Tegevusnäitajad:

1. Kogub kokku andmed, analüüsib saadud infot ja annab tagasisidet hindajatele ning juhtkonnale taasesitatavas vormis.
2. Koordineerib taotlusdokumendi koostamist ja esitab selle välishindamist korraldavale organisatsioonile kokkulepitud viisil ja vormis.
3. Korraldab organisatsiooni külastuse ja võõrustab assessoreid, organiseerides neile ruumi, dokumendid, toitlustuse jm vajaliku töö sujuvaks toimumiseks.
4. Koostab vajalike auditite aastaplaani kvartalite, kuude ja/või nädalate lõikes, lähtudes juhtkonna ootustest, alusstandarditest ja/või eelnevate auditite tulemustes.
5. Korraldab auditit küsimustiku koostamise vastavalt kvaliteedikäsiraamatu liigendusele ja auditeeritava funktsiooni eripärale.
6. Tagab auditit toimumise vastavalt aastaplaanile, kooskõlastades auditit toimumise täpse aja auditeeritava funktsiooni juhi ja spetsialistidega ning kooskõlastades KA koosseisu iga perioodi alguses.
7. Valmistab auditeeritavad ette, saates auditit küsimustikud eelnevalt (ca nädal enne) tutvumiseks.
8. Koostab aruandluse (mittevastavusraporti) vastavalt kehtestatud vormile või organisatsioonis kokkulepitud viisile ning kooskõlastab ressursid ettepaneku elluviimiseks (funktsiooni)juhiga.
9. Kontrollib auditite järgselt mittevastavusraporti vormide laekumist ja sisestab need mittevastavusraportite registrisse, juhindudes kokkulepitud auditiprotsessist.
10. Ajakohastab süstemaatiliselt mittevastavusraportite registrit, jälgides parendustegevuse toimumise õigeaegsust ja määra.
11. Auditite käigus ja lõppedes teeb ettepanekuid olukorra parendamiseks vastavalt leidudele ja vormistab need raportina;
12. Võõrustab välisaudiitoreid auditit päeval, organiseerides neile ruumi, dokumendid, toitlustuse jm vajaliku töö sujuvaks toimumiseks.

Teadmised:

- 1) juhtimissüsteemi auditeerimise alused.

B.2.8 Protsesside muudatusprojektide juhtimine

EstQF Level 5

Tegevusnäitajad:

1. Kogub ja töötleb probleemse olukorra või väljakutse piiritlemisega seonduvaid andmeid vastavalt juhiste.
2. Kogub ja töötleb andmeid juurpõhjus(t)e tuvastamisel vastavalt juhiste.
3. Osaleb leitud põhjuste testimisel, kasutades asjakohaseid testimismeetodeid.
4. Kogub ja töötleb andmeid parendustegevuste käigus vastavalt saadud juhiste.
5. Koostab muutunud protsessile uue dokumentatsiooni, kasutades asjakohaseid dokumenteerimismeetodeid.

Teadmised:

- 1) kvaliteedijuhtimise meetodite alused;
- 2) organisatsioonis juurutatud standardid;
- 3) andmete kogumismeetodid;
- 4) andmete töötlemismeetodid.

B.2.9 Organisatsiooni arengu toetamine ja nõustamine (koostöös juhtkonnaga)

EstQF Level 5

Tegevusnäitajad:

1. Haldab ja suunab vastavalt juhiste ettepanekud asjakohastele töötajatele ja tagasisidestab ettepaneku menetluskäigu ettepanekute esitajatele.
2. Kontrollib korrapäraselt ettepanekute andmebaasi sisu, et teavitada juhti seisma jäänud ettepanekutes.
3. Hoiab end kursis valdkonnas toimuvate arengute ja uuendustega, kuuludes võrgustikesse (N: kuulumine töörühmadesse, erialaorganisatsioonidesse vmt), otsides aktiivselt valdkondlikke parimaid praktikaid.

Teadmised:

- 1) koostöö põhimõtted;
- 2) andmete kogumise, säilitamise ja edastamise põhimõtted.

B.2.10 Kvaliteedijuhtimise sise- ja väliskommunikatsiooni korraldamine (koostöös kommunikatsioonijuhiga)

EstQF Level 5

Tegevusnäitajad:

1. Vormistab sise- ja väliskommunikatsiooni infomaterjale, lähtudes kommunikatsiooniplaanist.
2. Haldab ning uuendab infomaterjali sise- ja väliskommunikatsiooni kanalites, lähtudes eesmärkidest, vajadustest ja hetkeolukorrast.
3. Vormistab kvaliteedijuhtimise terminoloogiat, lähtudes juhistest.
4. Vormistab õigeaegse, õigele sihtgrupile, õiges mahus, kanalis ja formaadis sise- ja väliskommunikatsiooni edastamise, lähtudes juhistest.

Teadmised:

- 1) kommunikatsiooni olemus ja põhimõtted ning tehnikad;
- 2) organisatsiooni struktuur ning tööjaotus;
- 3) kommunikatsioonikanalite kasutamise põhimõtted.

RECURRING COMPETENCES

B.2.11 Kvaliteedispetsialist, tase 5 kutset läbiv kompetents

EstQF Level 5

Tegevusnäitajad:

1. Mõistab kvaliteediprotsesse organisatsioonis ning on kursis konkurentide tegevusega vastavas valdkonnas.
2. On algatusvõimeline, langetab kiireid ja selgeid otsuseid ka mittetäieliku info alusel.
3. Algatab vastavalt vajadusele eesmärgipäraseid tegevusi.
4. Järgib püstitatud eesmärke, planeerib tegevusi ja arvestab võimalike muutustega.
5. Oma tegevuses on orienteeritud erinevate huvipoolte vajaduste ja rahulolu saavutamisele, töötades süsteemselt, meetodiliselt ning korrapäraselt.
6. Esitab informatsiooni vastavalt auditooriumi arusaamise tasemele ja vajadustele, kasutades valdkonna-spetsiifilisi teadmisi.
7. Tuginedes selgele analüütilisele mõtlemisele, osaleb tõstatatud probleemide lahendamisel.
8. Suudab nii kirjalikult kui suuliselt anda edasi ülevaadet talle lahendamiseks antud probleemidest.
9. Vastavalt juhiste kogub, süstematiseerib ja levitab organisatsioonile vajalikku kvaliteedialast informatsiooni.
10. Osaleb organisatsioonis välja töötatud uuenduste rakendamises.
11. Osaleb organisatsioonisiseste suhtevõrgustike toimimises, aidates kaasa osapoolte selge nõustumise ning pühendumuse saavutamisele.

12. Kasutab oma töös riigikeelt tasemel C1 ning vähemalt ühte võõrkeelt tasemel B2 (Lisa 2 – keelte oskustasemetel tabel)
13. Kasutab tööalaselt arvutit järgmistel tasemetel: infotöötlamine, kommunikatsioon, sisuloo, probleemilahendus ja ohutus iseseisva kasutaja tasemel. (Lisa 1 – Digipädevuste enesehindamise skaala).
Teadmised: 1) suhtlemispsühholoogia alused; 2) eneseanalüüs; 3) meeskonnatöö; 4) suuline ja kirjalik suhtlemine.
Hindamismeetod(id): Läbivaid kompetentse hinnatakse integreeritult kõigi teiste kutsestandardis toodud kompetentside hindamise käigus.

Part C GENERAL INFORMATION AND ANNEXES

C.1 Information concerning compilation and certification of occupational qualification standard and reference to classification of occupations	
1. ID of occupational qualification standard in register of occupational qualifications	14-26112019-4.1/3k
2. Occupational qualification standard compiled by:	Enno Aermates, OÜ Smileoffice Toomas Arula, Nixor Eesti AS Siret Kegel, Incap Corporation Jari Kukkonen, ekspert/koolitaja Neeme Kärbo, Tartu Teaduspark Üllar Lainela, ERGO Eesti / Balti kindlustusseltsid Kristel Leisalu, Elisa Eesti AS Tauno-Jussi Onoper, TJO Konsultatsioonid Kadi Prants, Eesti Hotelli- ja Turismikõrgkool Heli Rannik, Tallinna Majanduskool Tiia Tammaru, Tallinna Tehnikaülikool Eneken Titov, Eesti Ettevõtluskõrgkool Mainor
3. Occupational qualification standard approved by:	Commercial Service and other business activities
4. No. of decision of Sectoral Council	14
5. Date of decision of Sectoral Council	26.11.2019
6. Occupational qualification standard valid until	17.05.2020
7. Occupational qualification standard version no.	3
8. Reference to International Standard Classification of Occupations (ISCO 08)	3339 Business Services Agents Not Elsewhere Classified
9. Reference to European Qualifications Framework (EQF)	5
C.2 Occupational title in foreign language	
English:	Quality Specialist, level 5
Finnish:	laatuspesialisti
German:	Qualitäts Spezialist
Russian:	специалист по качеству
C.3 Annexes	
Lisa 1 Digipädevuste enesehindamise skaala	
Lisa 2 Keelte oskustasemetel kirjeldused	

Lisa 3 [Terminid](#)