

# KUTSESTANDARD

## Kvaliteedispetsialist, tase 5

Kutsestandard on dokument, milles kirjeldatakse tööd ning töö edukaks tegemiseks vajalike oskuste, teadmiste ja hoiakute kogumit ehk kompetentsusnõudeid.

Kutsestandardi kasutusala:

- 1) tööturu nõudmistele vastavate õppekavade ja koolitusprogrammide koostamine;
- 2) inimeste kompetentsuse hindamine, sh enesehindamine ja vastavushindamine kutse andmisel;
- 3) ametite kirjeldamine ja tutvustamine;
- 4) karjääri planeerimine ja aluse loomine elukestvaks õppeks;
- 5) koolitusvajaduse selgitamine ning koolituse planeerimine;
- 6) ametijuhendite koostamine ja töötajate värbamine;
- 7) kutsete ja kvalifikatsioonide võrdlemine.

Kvaliteedispetsialist, tase 5 kutsestandard on aluseks täiendusõppe õppekavade koostamisele ning isikute kompetentsuse hindamisele kutse andmisel.

| Kutsenimetus                  | Eesti kvalifikatsiooniraamistiku (EKR) tase |
|-------------------------------|---------------------------------------------|
| Kvaliteedispetsialist, tase 5 | 5                                           |

### A-osa KUTSEKIRJELDUS

#### A.1 Töö kirjeldus

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 Tööosad

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) mõõtmissüsteemi 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) analoogse 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 Töö keskkond ja eripära

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 Töövahendid

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 Tööks vajalikud isikuomadused

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

vastutuvõime,  
õppimisvõime,  
kohanemisvõime,  
uuenduste ja ideede genereerimisvõime,  
empaatiavõime,  
sõbralikkus.

#### A.6 Kutsealane ettevalmistus

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

#### A.7 Enamlevinud ametinimetused

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

## B-osa KOMPETENTSUSNÕUDED

#### B.1 Kutse struktuur

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

#### B.2 Kompetentsid

### KOHUSTUSLIKUD KOMPETENTSID

| B.2.1 Kvaliteedijuhtimissüsteemi haldamine                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | EKR tase 5 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) vormistab organisatsiooni kvaliteedikäsiraamatu muudatused vastavalt juhiste;</li> <li>2) vormistab organisatsiooni kvaliteedijuhtimissüsteemi toimimiseks ja toodete (teenuste) kvaliteedi tagamiseks vajalikud protseduurireeglid, juhendid, vormid jms, lähtudes juhistest.</li> <li>3) kasutab kvaliteedijuhtimissüsteemi toimimiseks vajalikke IT- lahendusi, lähtudes juhistest.</li> </ol> <p>Teadmised:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) organisatsioonijuhtimise põhimõtted;</li> <li>2) kvaliteedijuhtimise (TQM) põhiprintsiibid;</li> <li>3) tervikliku kvaliteedijuhtimissüsteemi standard ISO 9001;</li> <li>4) protsessikaartide koostamine.</li> </ol> <p>Hindamismeetod(id): struktureeritud kirjalik töö ja/või õpi/töömapp ja/või vestlus.</p> |            |
| B.2.2 Organisatsioonile kohalduvate nõuete ohjamine                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | EKR tase 5 |
| <p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) osaleb nõuete integreerimise meeskonnatöös, lähtudes organisatsiooni tegevusvaldkonnast ja strateegilistest eesmärkidest.</li> </ol> <p>Teadmised:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) organisatsiooni tegutsemisvaldkonnaga seonduvad seadused ja õigusaktid;</li> <li>2) kohalduvad standardid;</li> <li>3) organisatsiooni ja organisatsioonile kohalduvad nõuded (sh org oma nõuded);</li> <li>4) kliendi nõuded;</li> <li>5) juhtimissüsteemi põhimõtted.</li> </ol> <p>Hindamismeetod(id): struktureeritud kirjalik töö ja/või õpi/töömapp ja/või vestlus.</p>                                                                                                                                                                                                 |            |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>B.2.3 Protsesside juhtimise toetamine ja koordineerimine</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>EKR tase 5</b> |
| <p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) vormistab põhiprotsesside dokumendi (nt voodiagramma) vastavalt juhiste, kasutades visuaalse kommunikatsiooni võimalusi;</li> <li>2) vormistab juhtimis- ja tugiprotsesside dokumendi (nt voodiagramm) vastavalt juhiste, kasutades visuaalse kommunikatsiooni võimalusi;</li> <li>3) vormistab protsessikaarte, lähtudes juhistest;</li> <li>4) tagab mõõtmistulemuste esitlemise asjaomastele huvipooltele, arvestades töötajate erinevat võimekust numbrilisi näitajaid interpreteerida, lähtudes juhistest.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                   |
| <p>Teadmised:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) protsessi juhtimise põhimõtted ja meetodid;</li> <li>2) protsesside kaardistamise tehnikad;</li> <li>3) protsesside ja organisatsiooni struktuuri seosed;</li> <li>4) organisatsioonide toimivuse jälgimise süsteemid (nt tasakaalus tulemuskaart);</li> <li>5) mõõdikute omavahelised seosed;</li> <li>6) tulemi ja protsessi mõõtmise ning tulemusnäitaja ja ennustatava näitaja erisus;</li> <li>7) mõõtmise mõju inimeste käitumisele;</li> <li>8) tulemuste visuaalse esitamise tehnikad;</li> <li>9) andmeanalüüsi meetodid (nt 7 lihtsat meetodit, statistilised meetodid).</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                    |                   |
| <p>Hindamismeetod(id): struktureeritud kirjalik töö ja/või õpi/töömapp ja/või vestlus.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                   |
| <b>B.2.4 Kvaliteedi koolituste koordineerimine (koostöös personalijuhiga)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>EKR tase 5</b> |
| <p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) vormistab koolituse õpiväljundi(d) vastavalt juhiste ning koolitusvajadusega sihtrühma arenguvajadustele;</li> <li>2) toetab koolitust tehnilistes küsimustes (nt esitlustehnika, ruumid, koolitusmaterjalide vormistus, paljundusmaterjalid jms);</li> <li>3) vormistab koolituse hinnangud sobilikeks ning analüüsitavateks kokkuvõteteks vastavalt juhiste;</li> <li>4) vormistab argumenteeritud ettepanekud koolituse aja- ja asjakohastamiseks (sh metoodika, teemad, koolitusmaterjalid jms) vastavalt juhiste ning toetab tehnikaga ettepanekute analüüsimist.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                          |                   |
| <p>Teadmised:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) organisatsiooni arendamise põhimõtted;</li> <li>2) organisatsiooni eripärast tulenevate mõõtmistulemuste andmeanalüüsi üldised põhimõtted;</li> <li>3) koolituse olemus ning mõju organisatsioonile;</li> <li>4) koolituse õpiväljundite ja eesmärkide olemus;</li> <li>5) koolitustulemuste hindamise mõõtmistehnikad.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                   |
| <p>Hindamismeetod(id): struktureeritud kirjalik töö ja/või õpi/töömapp ja/või vestlus.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                   |
| <b>B.2.5 Andmete kogumine ja analüüsimine</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>EKR tase 5</b> |
| <p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) osaleb asjakohase mõõtmisüsteemi loomisel vastavalt juhiste;</li> <li>2) seirab tooteid ja protsesse, lähtudes juhistest;</li> <li>3) registreerib ja vormistab seire tulemused vastavalt juhiste;</li> <li>4) seirab huvipoolte registreeritud pöördumisi (sh organisatsiooni-välised institutsioonid jne), lähtudes loodud mõõtmisüsteemist;</li> <li>5) koostab nii organisatsioonisisesest kui -välise seire tulemuste alusel arendusettepanekud järgnevaks plaaniliseks perioodiks (kuu, kvartal jne.) vastavalt ettepanekute esitamise protseduuri reeglitele;</li> <li>6) vormistab seire tulemused lähtuvalt juhistest ja vastavalt kooskõlastatud regulaarsusele (nädal, kuu, kvartal, poolaasta, aasta);</li> <li>7) vormistab populariseerivaid seiretulemuste ülevaateid infokanalites (intranet, siseleht jne) lähtudes juhistest.</li> </ol> |                   |
| <p>Teadmised:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) organisatsiooni toimimise põhimõtted ja nõuded;</li> <li>2) kliendid ning nende vajadused;</li> <li>3) faktipõhise teabe määratlemise põhimõtted;</li> <li>4) mõõtmistulemuste visualiseerimise ja esitamise põhimõtted;</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                   |

5) metroloogia alused.

Hindamismeetod(id): struktureeritud kirjalik töö ja/või õpi/töömapp ja/või vestlus.

## B.2.6 Kliendisuhete süsteemi ohjamine

EKR tase 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 juhiste;
- 5) osaleb parendusmeetmete mõjususe analüüsimisel vastavalt juhiste;
- 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).

Hindamismeetod(id): struktureeritud kirjalik töö ja/või õpi/töömapp ja/või vestlus.

## B.2.7 Juhtimissüsteemi hindamise korraldamine ja protsessi arendamine

EKR tase 5

Tegevusnäitajad:

- 1) kogub kokku andmed, analüüsib saadud infot ja annab tagasisidet hindajatele ning juhtkonnale taasesitatavas vormis;
- 2) koordineerib taotlusedokumendi 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 auditi küsimustiku koostamise vastavalt kvaliteedikäsiraamatu liigendusele ja auditeeritava funktsiooni eripärale;
- 6) tagab auditi toimumise vastavalt aastaplaanile, kooskõlastades auditi toimumise täpse aja auditeeritava funktsiooni juhi ja spetsialistidega ning kooskõlastades KA koosseisu iga perioodi alguses;
- 7) valmistab auditeeritavad ette, saates auditi 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;

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <p>11) auditite käigus ja lõppedes teeb ettepanekuid olukorra parendamiseks vastavalt leidudele ja vormistab need raportina;</p> <p>12) võõrustab välisaudiitoreid auditi päeval, organiseerides neile ruumi, dokumendid, toitlustuse jm vajaliku töö sujuvaks toimumiseks.</p>                                                                                                                                                                                                                                                  |                   |
| <p>Teadmised:</p> <p>1) juhtimissüsteemi auditeerimise alused.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                   |
| <p>Hindamismeetod(id): struktureeritud kirjalik töö ja/või õpi/töömapp ja/või vestlus.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                   |
| <b>B.2.8 Protsesside muudatusprojektide juhtimine</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>EKR tase 5</b> |
| <p>Tegevusnäitajad:</p> <p>1) kogub ja töötleb probleemse olukorra või väljakutse piiritlemisega seonduvaid andmeid vastavalt juhiste;le;</p> <p>2) kogub ja töötleb andmeid juurpõhjus(t)e tuvastamisel vastavalt juhiste;le;</p> <p>3) osaleb leitud põhjuste testimisel, kasutades asjakohaseid testimismeetodeid;</p> <p>4) kogub ja töötleb andmeid parendustegevuste käigus vastavalt saadud juhiste;le;</p> <p>5) koostab muutunud protsessile uue dokumentatsiooni, kasutades asjakohaseid dokumenteerimismeetodeid.</p> |                   |
| <p>Teadmised:</p> <p>1) kvaliteedijuhtimismeetodite alused;</p> <p>2) organisatsioonis juurutatud standardid;</p> <p>3) andmete kogumismeetodid;</p> <p>4) andmete töötlemismeetodid.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                   |
| <p>Hindamismeetod(id): struktureeritud kirjalik töö ja/või õpi/töömapp ja/või vestlus.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                   |
| <b>B.2.9 Organisatsiooni arengu toetamine ja nõustamine (koostöös juhtkonnaga)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>EKR tase 5</b> |
| <p>Tegevusnäitajad:</p> <p>1) haldab ja suunab vastavalt juhiste;le ettepanekud asjakohastele töötajatele ja tagasisidestab ettepaneku menetluskäigu ettepanekute esitajatele;</p> <p>2) kontrollib korrapäraselt ettepanekute andmebaasi sisu, et teavitada juhti seismajäänud ettepanekute;le;</p> <p>3) hoiab end kursis valdkonnas toimuvate arengute ja uuendustega, kuuludes võrgustikesse (N: kuulumine töörühmadesse, erialaorganisatsioonidesse vmt), otsides aktiivselt valdkondlikke parimaid praktikaid.</p>         |                   |
| <p>Teadmised:</p> <p>1) koostöö põhimõtted;</p> <p>2) andmete kogumise, säilitamise ja edastamise põhimõtted.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                   |
| <p>Hindamismeetod(id): struktureeritud kirjalik töö ja/või õpi/töömapp ja/või vestlus.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                   |
| <b>B.2.10 Kvaliteedijuhtimise sise- ja väliskommunikatsiooni korraldamine (koostöös kommunikatsioonijuhiga)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>EKR tase 5</b> |
| <p>Tegevusnäitajad:</p> <p>1) vormistab sise- ja väliskommunikatsiooni infomaterjale, lähtudes kommunikatsiooniplaanist;</p> <p>2) haldab ning uuendab infomaterjali sise- ja väliskommunikatsiooni kanalites, lähtudes eesmärkidest, vajadustest ja hetkeolukorrast;</p> <p>3) vormistab kvaliteedijuhtimise terminoloogiat, lähtudes juhistest;</p> <p>4) vormistab õigeaegse, õigele sihtgrupile, õiges mahus, kanalis ja formaadis sise- ja väliskommunikatsiooni edastamise, lähtudes juhistest.</p>                        |                   |
| <p>Teadmised:</p> <p>1) kommunikatsiooni olemus ja põhimõtted ning tehnikad;</p> <p>2) organisatsiooni struktuur ning tööjaotus;</p> <p>3) kommunikatsioonikanalite kasutamise põhimõtted.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                   |
| <p>Hindamismeetod(id): struktureeritud kirjalik töö ja/või õpi/töömapp ja/või vestlus.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                   |

## KUTSET LÄBIVAD KOMPETENTSID

|                                                                     |                   |
|---------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>B.2.11 Kvaliteedispetsialist, tase 5 kutset läbiv kompetents</b> | <b>EKR tase 5</b> |
| 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 eesmärgi, 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;
- 13) kasutab arvutit tasemel AO1 – AO7.

**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.

## C-osa ÜLDTEAVE JA LISAD

| <b>C.1 Teave kutsestandardi koostamise ja kinnitamise kohta ning viide ametite klassifikaatorile</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Kutsestandardi tähis kutseregistris                                                               | 14-02012014-4.1/1k                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 2. Kutsestandardi koostajad                                                                          | Enno Aermates, OÜ Smileoffice<br>Toomas Arula, Nixor Eesti AS<br>Siret Kegel, Incap Corporation<br>Jari Kukkonen, ekspert/koolitaja<br>Neeme Kärbo, Tartu Teaduspark<br>Üllar Lainela, ERGO Eesti / Balti kindlustusseltsid<br>Kristel Leisalu, Elisa Eesti AS<br>Tauno-Jussi Onoper, TJO Konsultatsioonid<br>Kadi Prants, Eesti Hotelli- ja Turismikõrgkool<br>Heli Rannik, Tallinna Majanduskool<br>Tiia Tammaru, Tallinna Tehnikaülikool<br>Eneken Titov, Eesti Ettevõtluskõrgkool Mainor |
| 3. Kutsestandardi kinnitaja                                                                          | Äriteeninduse ja Muu Äritegevuse Kutsenõukogu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 4. Kutsenõukogu otsuse number                                                                        | 15                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 5. Kutsenõukogu otsuse kuupäev                                                                       | 02.01.2014                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 6. Kutsestandard kehtib kuni                                                                         | 01.01.2019                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 7. Kutsestandardi versiooni number                                                                   | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 8. Viide Ametite Klassifikaatorile (ISCO 08)                                                         | 3339 Äriteenuste agendid, mujal liigitamata                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 9. Viide Euroopa kvalifikatsiooniraamistikule (EQF)                                                  | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>C.2 Kutsenimetus võõrkeeles</b>                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Inglise keeles                                                                                       | Quality Specialist, level 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |



Euroopa Liit  
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



SIHTASUTUS  
Kutsekoda

ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

|                                                         |                        |
|---------------------------------------------------------|------------------------|
| Saksa keeles                                            | Qualitäts Spezialist   |
| Soome keeles                                            | laatuspesialisti       |
| Vene keeles                                             | специалист по качеству |
| <b>C.3 Lisad</b>                                        |                        |
| Lisa 1 <a href="#">Arvuti kasutamise oskused</a>        |                        |
| Lisa 2 <a href="#">Keelte oskustasemete kirjeldused</a> |                        |
| Lisa 3 <a href="#">Terminid</a>                         |                        |