

KUTSESTANDARD

Kvaliteedispetsialist, tase 6

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 6 kutsestandard on aluseks rakenduskõrghariduse taseme ja täiendusõppe õppekavade koostamisele ning isikute kompetentsuse hindamisele kutse andmisel.

Kutsenimetus	Eesti kvalifikatsiooniraamistiku (EKR) tase
Kvaliteedispetsialist, tase 6	6

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.

6. taseme kvaliteedispetsialist haldab järjepidevalt organisatsiooni kvaliteedijuhtimissüsteemi oma volituste piires ja vastutab selle tulemuslikkuse eest.

Kvaliteeti puudutavates otsustes lähtub ta organisatsiooni kvaliteedipoliitikast ja kvaliteedijuhi ning protsessiomanike asjakohastest suunistest ja korraldustest.

Kvaliteedispetsialisti töö eesmärk on saavutada koos kolleegidega organisatsiooni kõigi osade jätkusuutlik ja terviklik klientide kvaliteedinõuete rahuldamine.

Kvaliteedispetsialisti tähelepanu fookuses on organisatsioonis toimuvad protsessid, mis mõjutavad otseselt või kaudselt kliendile pakutavat kvaliteeti. Ta osaleb protsesside võimalikes parendustegevustes, kaasates nende protsessidega kokkupuutuvaid kolleege. Ta korraldab vajaduse korral protsesside seiret ja analüüsi ning tegevuste dokumenteerimist.

Kvaliteedispetsialist hoiab ennast ja teisi asjaosalisi kursis kõigi asjakohaste meetodikate ja lähenemisviiside arenguga maailmas. Kvaliteedispetsialist panustab oma kutseala arengusse, osaledes erialaühingute töös ja muudes eriala võrgustikes.

A.2 Tööosad

A.2.1 Kvaliteedijuhtimissüsteemi haldamine:

- 1) kvaliteedipoliitika kujundamine;
- 2) kvaliteedijuhtimissüsteemi sisseseadmine ja ohjamine.

A.2.2 Organisatsioonile kohalduvate nõuete ohjamine:

- 1) nõuete kaardistamine;
 - 2) nõuete integreerimine juhtimissüsteemi.
- A.2.3 Protsesside juhtimise toetamine ja koordineerimine:
- 1) (põhi)protsessi(de) kaardistamine;
 - 2) (põhi)protsessi(de) analüüsimine;
 - 3) (põhi)protsessi(de) arendamine.
- A.2.4 Kvaliteedialaste koolituste koordineerimine (koostöös personalijuhiga):
- 1) koolitusvajaduse kaardistamine;
 - 2) koolituste planeerimine ja läbiviimine;
 - 3) koolitustulemuste hindamine.
- A.2.5 Andmete kogumine ja analüüsimine:
- 1) juhtimise eesmärkide joondamine ja mõõdikute määratlemine;
 - 2) mõõtmisüsteemi loomine ja rakendamine;
 - 3) tulemuste seire, analüüsimine ja hindamine;
 - 4) tulemuste tagasisidestamine.
- 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) projektimeskonna formeerimine;
 - 2) probleemi/väljakutse sõnastamine;
 - 3) probleemse olukorra piiritlemine;
 - 4) juurpõhjus(t)e tuvastamine;
 - 5) korrigeerivate tegevuste sõnastamine ja testimine;
 - 6) probleemi korrigeerimine ja tulemuse kinnitamine;
 - 7) analoogse probleemi välistamine tulevikus;
 - 8) projekti lõpetamine.
- A.2.9 Organisatsiooni arengu toetamine ja nõustamine (koostöös juhtkonnaga):
- 1) organisatsiooni arendamise (sh parendamise) kvaliteedijuhtimise tööriistade planeerimine ja rakendamine;
 - 2) arendus- (sh parendamise) ettepanekute süsteemi loomine ja ohjamine;
 - 3) parimate praktikate tuvastamine ja nendest õppimine.
- A.2.10 Kvaliteedijuhtimise sise- ja väliskommunikatsiooni korraldamine (koostöös kommunikatsioonijuhiga):
- 1) kvaliteedijuhtimise sise- ja väliskommunikatsioonivajaduse kaardistamine;
 - 2) kvaliteedijuhtimise sise- ja väliskommunikatsiooni läbiviimine;
 - 3) kvaliteedijuhtimise sise- ja väliskommunikatsiooni hindamine.

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

A.6 Kutsealane ettevalmistus

6. taseme kvaliteedispetsialisti kutse taotlemiseks on soovitatav kutsestandardi nõuetele vastava õppekava läbimine ja töökogemus või kutsestandardi nõuetele vastava 5. taseme õppekava läbimine ja/või kutsestandardi nõuetele vastavate täienduskoolituste läbimine ja erialane töökogemus kvaliteedijuhtimise valdkonnas.

A.7 Enamlevinud ametinimetused

Kvaliteedispetsialist, kvaliteediinspektor, kvaliteediinsener, protsessijuht, tarneahela kvaliteedispetsialist, kvaliteediaudiitor (ka kvaliteedi- ja siseaudiitor), kvaliteedianalüütik.

B-osa KOMPETENTSUSNÕUDED

B.1 Kutse struktuur

Kvaliteedispetsialist, tase 6 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 6
Tegevusnäitajad: 1) osaleb meeskonnas organisatsiooni kvaliteedipoliitika ja kvaliteedieesmärkide väljatöötamisel, lähtudes organisatsiooni eesmärkidest. 2) korraldab organisatsiooni kui terviku ning erinevate struktuuriüksuste kvaliteediplaanide koostamist, lähtudes organisatsiooni kvaliteedipoliitikast ja -eesmärkidest; 3) osaleb kvaliteedijuhtimissüsteemi haldamiseks ning toodete(teenuste) kvaliteedi tagamiseks eelarve koostamisel, lähtudes organisatsiooni tegevuskavadest, kvaliteedipoliitikast ja -eesmärkidest; 4) osaleb organisatsiooni jaoks sobiliku (otstarbeka) kvaliteedidokumentatsiooni põhimõtete väljatöötamisel, lähtudes organisatsiooni suurusest ja struktuurist ning juhistes;	

- 5) koordineerib organisatsiooni tulemuslikuks toimimiseks vajalike erinevate juhtimissüsteemide juurutamist (sh koostööd erinevate spetsialistidega), lähtudes organisatsiooni eesmärkidest ning tema klientide ootustest;
- 6) osaleb kvaliteedivaldkonna otsuste mõju hindamises vastavalt organisatsioonis kehtivatele juhtimisarvestuse põhimõtetele (tasuvusanalüüs, kvaliteedikulu jne) ja juhistele;
- 7) vaatab regulaarselt läbi ja uuendab organisatsiooni kvaliteedikäsiraamatut, lähtudes organisatsiooni ja tema klientide vajadustest;
- 8) vaatab regulaarselt läbi ja uuendab organisatsiooni kvaliteedijuhtimissüsteemi toimimiseks ja toodete (teenuste) kvaliteedi tagamiseks vajalikud protseduureeglid, juhendid, vormid jms, lähtudes organisatsiooni ja tema klientide vajadustest;
- 9) osaleb organisatsiooni kvaliteedijuhtimissüsteemi toimimiseks vajalike IT- lahenduste väljatöötamisel ja arendamisel, lähtudes organisatsiooni ja tema klientide vajadustest;
- 10) hoiab ja arendab partnerlussuhteid huvipooltega, lähtudes organisatsiooni vajadustest, kokkulepetest ja eesmärkidest.

Teadmised:

- 1) organisatsiooni juhtimise põhimõtted;
- 2) strateegilise juhtimise põhimõtted;
- 3) kvaliteedi juhtimise (TQM) põhimõtted;
- 4) tervikliku kvaliteedijuhtimissüsteemi standard ISO 9001;
- 5) muude kvaliteedijuhtimissüsteemide (EFQM-mudel, CAF jne) üldised põhimõtted ja loogika;
- 6) meeskonnatöö ja meeskonna juhtimine.

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

B.2.2 Organisatsioonile kohalduvate nõuete ohjamine

EKR tase 6

Tegevusnäitajad:

- 1) osaleb nõuete ohjesüsteemi loomise meeskonnatöös, lähtudes organisatsiooni eesmärkidest;
- 2) jälgib organisatsiooniga kohaldatavaid normatiivseid, seaduslikke, standarditest tulenevaid ja kliendi ning organisatsiooni nõudeid;
- 3) jälgib vastavalt vajadusele organisatsioonile kohalduvaid nõudeid ja nende täitmist, kasutades erinevaid seiremeetodeid;
- 4) ajakohastab organisatsioonisiseseid dokumente vastavalt muutunud nõuetele;
- 5) osaleb nõuete integreerimise meeskonnatöös, lähtudes organisatsiooni tegevusvaldkonnast ja strateegilistest eesmärkidest.

Teadmised:

- 1) organisatsiooni tegutsemisvaldkonnaga seonduvad seadused ja õigusaktid;
- 2) kohalduvad standardid;
- 3) organisatsiooni ja organisatsioonile kohalduvad nõuded (sh org enda nõuded);
- 4) kliendi nõuded;
- 5) juhtimissüsteemi põhimõtted.

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

B.2.3 Protsesside juhtimise toetamine ja koordineerimine

EKR tase 6

Tegevusnäitajad:

- 1) osaleb kliendile väärtust loovate põhiprotsesside määratlemises koos organisatsiooni juhtidega, kasutades asjakohaseid loovusmeetodeid;
- 2) osaleb juhtimis- ja tugiprotsesside määratlemises koos organisatsiooni juhtidega, kasutades asjakohaseid (loovus)meetodeid;
- 3) määratleb erinevat tüüpi protsesside omavahelised seosed, lähtudes iga protsessi oodatavast väljundist ning võimalikest sisenditest;
- 4) toetab protsessiomanikke protsesside kaardistamiseks sobiva meeskonna moodustamisel nii, et meeskonnas oleksid esindatud protsessi olulised osapooled (sisendite andjad, väljundite saajad, protsessi osalised);
- 5) korraldab organisatsioonile koolituse protsessijuhtimise ja protsesside kaardistamise vallas, lähtudes organisatsiooni eesmärkidest ning koolituse sihtgrupist ja koolituseesmärgist;
- 6) juhendab ja suunab protsesside kaardistamist meeskondades, sh. valitud meetodite kasutamist ja kõigi protsessi huvipoolte (sh omanike, juhtide, töötajate, ühiskonna) nõuetest juhendumist, kasutades projektijuhtimispõhimõtteid ja arvestades õppimiskaare etappe;

- 7) tagab protsesside kaardistuse ühtlase taseme kogu väärtusahela lõikes, analüüsides kaardistatud protsesse ja tehes protsessiomanikele vastavaid ettepanekuid;
- 8) osaleb protsesside mõõdikute süsteemi loomisel koostöös juhtide ja protsessiomanikega, lähtudes organisatsiooni eesmärkidest;
- 9) analüüsib protsessimõõdikute asjakohasust läbi erinevate protsessitasandite, hinnates mõõdikute omavahelisi mõjusid ning arvestades tulemus- ja ennustava näitaja erisust;
- 10) tagab mõõtmistulemuste esitlemise asjaomastele huvipooltele, arvestades töötajate erinevat võimekust numbrilisi näitajaid interpreteerida, lähtudes juhistest;
- 11) tagab protsesside haldamise selliselt, et protsessi juhtimine oleks jätkusuutlik ja organisatsioonile asja- ning jõukohane, arvestades organisatsioonis kehtestatud nõudeid;
- 12) toetab protsessiomanikke (ja -meeskondi) protsessile kohalduvate riskide määratlemisel ja hindamisel, kasutades selleks asjakohaseid riskianalüüsimeetodeid;
- 13) toetab protsessiomanikke (ja -meeskondi) protsessi tulemuslikkuse analüüsimisel, sh eesmärkide mittesaavutamise põhjuste väljaselgitamisel, kasutades selleks asjakohaseid andmeanalüüsi ja probleemide lahendamise meetodeid;
- 14) toetab protsessiomanikke (ja -meeskondi) asjakohaste lahenduste leidmisel protsessi tulemuslikkuse tõstmiseks ja riskide vältimiseks, kasutades probleemil ahendusmeetodeid ja projekti juhtimisoskusi.

Teadmised:

- 1) huvigruppide kaardistusmeetodid;
- 2) protsessijuhtimise põhimõtted ja meetodid;
- 3) protsesside kaardistamise tehnikad ja võimalikud tehnoloogiad;
- 4) protsesside ja organisatsiooni struktuuri seosed;
- 5) organisatsioonide toimivuse jälgimise süsteemid (nt tasakaalus tulemuskaart);
- 6) mõõdikute omavahelised seosed;
- 7) tulemi ja protsessi mõõtmise ning tulemusnäitaja ja ennustatava näitaja erisus;
- 8) mõõtmise mõju inimeste käitumisele, tulemuste visuaalse esitamise tehnikad;
- 9) andmeanalüüsi meetodid (nt 7 lihtsat meetodit, statistilised meetodid);
- 10) probleemi lahendusmeetodid (nt 7 uut juhtimismeetodit, 7 juhtimis- ja planeerimismeetodit, tõrgete liigi ja mõju analüüs, vigade puu analüüs);
- 11) loovusmeetodid;
- 12) timmitud tootmise tehnikad;
- 13) võrdlusanalüüs (ingl k benchmarking);
- 14) projekti juhtimine;
- 15) koolitusmeetodite ja nende rakendamise tulemuste tundmine;
- 16) konfliktsituatsioonide lahendamine.

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

B.2.4 Kvaliteedi koolituste koordineerimine (koostöös personalijuhiga)

EKR tase 6

Tegevusnäitajad:

- 1) osaleb koolitusvajaduse allika(te) määratlemiseks andmete analüüsimisel, kasutades selleks erinevaid, organisatsiooni eripärast tulenevaid hindamis- ja mõõtmistulemusi (n. mittevastavused, produktiivsuse langus, ülemäärane praak, tööjõu voolavus, klientide kaebused, õnnetusjuhtumid, uute toodete kasutuselevõtt, struktuurimuudatused, uued töömeetodid jms);
- 2) koostöös allüksuste juhtidega selgitab välja koolitusvajadusega sihtrühma (uus töötaja, olemasolevad töötajad, juhtkond, struktuuriüksuste juhid, välispartnerid jne) ja sõnastab õpiväljundi(d), lähtudes hindamistulemustest, strateegilistest eesmärkidest ja muudest arenguvajadustest;
- 3) osaleb sobiva koolitusmeetodi, koolitaja ja teema(de) valikus tulenevalt koolitusele seatud eesmärkidest;
- 4) selgitab (välis)koolitajale koolituse eesmärgi ning sihtgrupi ootusi koolitusele;
- 5) osaleb vastavalt juhiste, vajaduste ja püstitatud eesmärkidele koolituse läbiviimise korraldamises;
- 6) osaleb koolitustulemuste hindamise mõõtmistehnikate määratlemises lähtuvalt koolituse eesmärgist;
- 7) analüüsib koolitustulemuste hindamise käigus saadud mõõtmistehnikate rakendustulemusi ning osaleb uute koolitusvajaduste määratlemises;
- 8) osaleb argumenteeritud ettepanekute analüüsimisel ning korraldab koolituse aja- ja asjakohastamist (sh metoodika, teemad, koolitusmaterjalid jms).

Teadmised:

- 1) organisatsiooni kvaliteedi arendamine;

- 2) organisatsiooni eripärast tulenevate mõõtmistulemuste andmeanalüüs;
- 3) koolitusvajaduse olemus ning tekkepõhjused;
- 4) koolitusvajadusega sihtrühma olemus ning määratlemine;
- 5) koolituse olemus ning mõju organisatsioonile;
- 6) koolitusmeetodite valiku põhimõtted;
- 7) õpiväljundite sidusus koolituse eesmärgiga;
- 8) koolituse hindamise meetodite rakendamine ning tulemuste analüüs.

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

B.2.5 Andmete kogumine ja analüüsimine

EKR tase 6

Tegevusnäitajad:

- 1) ajakohastab ettevõtte eesmärkide optimaalset valimit nii strateegilises vaates kui operatiivtöö osas, lähtudes ettevõtte üldstrateegilistest eesmärkidest;
- 2) ajakohastab operatiivtööde üksuse- või protsessipõhiseid eesmärke lähtuvalt juhistest.;
- 3) osaleb asjakohase mõõtmisüsteemi loomisel, lähtudes andmete töötlemise vajalikkusest ning seatud eesmärkidest koostöös organisatsiooni juhtidega;
- 4) seirab tooteid ja protsesse, lähtudes juhistest;
- 5) analüüsib seire tulemusi, vajadusel üldistab detailseid andmeid, kasutades analüütilisi üldistusmetoodikaid;
- 6) annab tagasisidet tööprotsesside vahetutele juhtidele muudatuste tegemiseks, lähtudes seire tulemustest ja juhistest;
- 7) seirab huvipoolte registreeritud pöördumisi (sh organisatsiooni-välised institutsioonid jne), lähtudes loodud mõõtmisüsteemist;
- 8) koostab nii organisatsioonisisese kui - välise seire tulemuste alusel arendusettepanekud järgnevaiks plaaniliseks perioodiks (kuu, kvartal jne) vastavalt ettepanekute esitamise protseduuri eeskirjadele;
- 9) koondab seire tulemused ülevaadetesse ning esitleb otsustajatele vastavalt kooskõlastatud regulaarsusele (nädal, kuu, kvartal, poolaasta, aasta);
- 10) koostab, lähtudes huvigrupist, populariseerivaid seiretulemuste ülevaateid kättesaadavates infokanalites (intranet, siseleht jne).

Teadmised:

- 1) organisatsiooni toimimise põhimõtted ja nõuded;
- 2) kliendid ning nende vajadused;
- 3) seiremeetodite põhimõtted;
- 4) juhtimissüsteemi põhimõtted;
- 5) meeskonnatöö korraldamise ja inimeste juhtimis- ning veenmisoskus;
- 6) süsteemne mõtlemise ja terviku nägemise oskus;
- 7) faktipõhise teabe eristamise oskus;
- 8) mõõtmistulemuste tõlgendamise ja analüüsi ning rakendusväljundite pakkumise põhimõtted;
- 9) mõõtmistulemuste visualiseerimise ja esitamise põhimõtted;
- 10) metroloogia.

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

B.2.6 Kliendisuhte süsteemi ohjamine

EKR tase 6

Tegevusnäitajad:

- 1) osaleb klientidele lubaduste andmisega seonduvate põhimõtete ja protsesside kirjeldamisel koostöös organisatsiooni juhtidega;
- 2) seirab klientidele lubaduste andmisega seonduvaid protsesse süsteemi muutmise vajaduse väljaselgitamiseks;
- 3) teeb ettepanekuid klientidele lubaduste andmise süsteemi parendamiseks ja osaleb süsteemi parendamisprojektide elluviimisel;
- 4) osaleb kliendivajaduste ja -nõuete kaardistamise ja registreerimisega seonduvate põhimõtete ja protsesside kirjeldamisel;
- 5) seirab kliendivajaduste ja -nõuete kaardistamise ja registreerimisega seonduvaid protsesse süsteemi muutmise vajaduse väljaselgitamiseks;
- 6) teeb ettepanekuid kliendivajaduste ja -nõuete kaardistamis- ja registreerimissüsteemi parendamiseks ja osaleb süsteemi parendamisprojektide elluviimisel;
- 7) osaleb kliendisuhtluse protsesside ja põhimõtete kirjeldamisel;
- 8) seirab kliendisuhtlusega seonduvaid protsesse süsteemi muutmise vajaduse väljaselgitamiseks;

- 9) osaleb kliendi kaebuste ja reklamatsioonide käsitlemise ja vaidluste lahendamise protsesside ja põhimõtete kirjeldamisel;
- 10) osaleb kaebuste, reklamatsioonide ja vaidluste analüüsimisel, kasutades asjakohaseid meetodeid juurpõhjuste väljaselgitamiseks vastavalt oma vastutusvaldkonnale;
- 11) osaleb kaebuste, reklamatsioonide ja/või vaidluste põhjal koostatud parendusplaanide elluviimisel ja koostab perioodiliselt aruande juhtkonnale;
- 12) osaleb parendusmeetmete mõjususe analüüsimisel, et leida süsteemseid võimalusi juhtimissüsteemi parendamiseks ja kaebuste, reklamatsioonide ning vaidluste vähendamiseks; koostab perioodiliselt aruande juhtkonnale;
- 13) teeb ettepanekuid kliendi kaebuste ja reklamatsioonide käsitlemise ja vaidluste lahendamise süsteemi parendamiseks ja osaleb süsteemi parendamisprojektide elluviimise;
- 14) osaleb kliendi arvamus- ja rahulolu-uuringute kavandamise, läbiviimise ja tulemuste analüüsimise ning esitlemisprotsessiga seonduvate põhimõtete kirjeldamisel;
- 15) vajadusel osaleb kliendi arvamus- ja rahulolu-uuringute kavandamisel, valides asjakohase metoodika (sh eesmärk, sihtgrupid, valimi suurus, andmete kogumise protsess, küsimustik, uurimismeetodid);
- 16) osaleb kliendi arvamus- ja rahulolu-uuringute läbiviimisel;
- 17) osaleb kliendi arvamus- ja rahulolu-uuringute tulemuste analüüsimisel;
- 18) osaleb kliendi arvamus- ja rahulolu-uuringute tulemuste põhjal asjakohaste meetmete väljatöötamisel ja elluviimisel ning koostab aruande;
- 19) teeb ettepanekuid kliendi arvamus- ja rahulolu-uuringute süsteemi parendamiseks.

Teadmised:

- 1) Probleemi lahendamise meetodid;
- 2) info esitlemise meetodid;
- 3) kvaliteedijuhtimise meetodid ja standardid;
- 4) organisatsiooni põhiprotsess;
- 5) huvipoolte kaardistusmeetodid;
- 6) protsessi juhtimise põhimõtted ja meetodid;
- 7) protsesside kaardistamise tehnikad ja võimalikud tehnoloogiad;
- 8) protsesside ja organisatsiooni struktuuri seosed;
- 9) organisatsioonide toimivuse jälgimise süsteemid (nt tasakaalus tulemuskaart)
- 10) mõõdikute omavahelised seosed;
- 11) tulemi ja protsessi mõõtmise ning tulemusnäitaja ja ennustava näitaja erisus;
- 12) mõõtmise mõju inimeste käitumisele;
- 13) tulemuste visuaalse esitamise tehnikad;
- 14) andmeanalüüsi meetodid (nt 7 lihtsat meetodit, statistilised meetodid);
- 15) probleemi lahendusmeetodid (nt 7 uut juhtimismeetodit, 7 juhtimis- ja planeerimismeetodit, tõrgete liigi ja mõju analüüs, vigade puu analüüs);
- 16) loovusmeetodid;
- 17) timmitud tootmise tehnikad;
- 18) võrdlusanalüüs (ingl k benchmarking);
- 19) projekti juhtimine;
- 20) koolitusmeetodite ja nende rakendamise tulemuste tundmine;
- 21) konfliktsituatsioonide lahendamine.

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

B.2.7 Juhtimissüsteemi hindamiste korraldamine ja protsessi arendamine

EKR tase 6

Tegevusnäitajad:

- 1) analüüsib ja valib enesehindamiseks sobiva(id) meetodi(id) (nt küsimustik jne), lähtudes organisatsiooni küpsusastmest ja hindamise eesmärgist;
- 2) määratleb enesehindajate ringi, kaasates isikuid, kes otseselt vastutavad tulemuste eest, lähtudes organisatsiooni struktuurist;
- 3) planeerib enesehindamise soorituse vormi ja aja, lähtudes kasutatavate meetodite mahukusest ja vajalike inimeste ajaressursist;
- 4) korraldab infovahetust, parendusplaanide koostamist ja elluviimist, kasutades organisatsiooni parendusprotsessi;
- 5) valib välishindamise aluseks sobiva hindamismudeli, lähtudes organisatsiooni tegevusvaldkonnast (nt kvaliteediraamistikud: EFQM, CAF, EQUASS jne);

- 6) määratleb vajaminevad ressursid, pidades läbirääkimisi vajaliku tasemega assessoreid koordineeriva organisatsiooniga;
- 7) kooskõlastab juhtkonnaga hindamismudeli valiku ja ressursside saadavuse;
- 8) koostab välishindamise ajakava, lähtudes valitud hindamismudelitest ja ressursside saadavusest;
- 9) korraldab oma organisatsiooni meeskonnale vajaliku koolituse, lähtudes valitud hindamismudelitest ja enesehindamise meetoditest;
- 10) koostab juhtimissüsteemi audiitorite meeskonna vastavalt organisatsiooni suurusele ja meeskonna liikmete vabatahtlikkusele;
- 11) korraldab juhtimissüsteemi audiitorite meeskonna koolituse, lähtudes meeskonna liikmete senisest pädevusest ning organisatsiooni vajadustest;
- 12) teavitab juhtkonda, koostades regulaarselt ülevaateid mittevastavusraportite registris olevate juhtumite ja leidude staatuse kohta;
- 13) määratleb auditeerimisele kuuluva käsitusala ja mahu, lähtudes organisatsiooni vajadustest ja juhtkonna otsustest;
- 14) koondab auditeerimispartneritelt (vajadusel) hinnapakumised, menetledes neid vastavalt ettevõtte hankeprotsessile;
- 15) lepib auditi osapooltega kokku auditi toimumise täpse aja- ja tegevuskava, lähtudes käsitletavate teemade mahukusest ja vajalike inimeste ajaressursist;
- 16) välisaudiitorilt saadud aruande integreerib organisatsiooni kvaliteediauditi protsessi.

Teadmised:

- 1) juhtimissüsteemi auditeerimised põhimõtted;
- 2) ISO 9001 ja ISO 14001 standardid.

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

B.2.8 Protsesside muudatusprojektide juhtimine

EKR tase 6

Tegevusnäitajad:

- 1) koostab projektiplaani, lähtudes kliendi nõuetest ja saadaolevatest ressurssidest;
- 2) kogub ja töötleb andmeid vastavalt juhisteile;
- 3) kogub ja töötleb igakülgset taustainfot probleemi kohta, lähtudes asjakohastest infokogumismeetoditest;
- 4) kirjeldab probleemi organisatsiooni protsesside terminites, kasutades kogutud infot ja asjakohaseid infoesitlusmeetodeid;
- 5) hindab probleemi mõju ulatust, kasutades saadaolevat infot;
- 6) teeb vajadusel ettepanekuid protsessi täiendamiseks korrigeerimiseks;
- 7) analüüsib põhjuste leidmiseks mittevastavuse tekkemehhanismi, kasutades asjakohaseid infotöötlemismeetodeid;
- 8) testib leitud põhjusi, kasutades asjakohaseid testimismeetodeid;
- 9) edastab tõestatud põhjuste kohta info huvipooltele, kasutades asjakohaseid infoedastusmeetodeid;
- 10) koos meeskonnaga sõnastab probleemi lahendamise võimalikud variandid, kasutades probleemi lahendamise asjakohaseid meetodeid;
- 11) vajadusel testib olemasoleva info alusel sõnastatud lahendusideid, kasutades asjakohaseid testimismeetodeid;
- 12) sõnastab parendustegevuse lõpliku kirjelduse, viidates tõestatud põhjus-tagajärg seosele ja eelnevatele testidele;
- 13) teeb muudatusi vastavalt projekti plaanile;
- 14) mõõdab muudatuse tulemust, kasutades vajadusel muudetud mõõdikuid;
- 15) koostab muutunud protsessile uue dokumentatsiooni, kasutades asjakohaseid dokumenteerimismeetodeid;
- 16) otsib rakendatud lahendusele laiemat kasutusala, lähtudes olemasolevast infost;
- 17) teeb ettepanekuid juurutatud lahenduse standardiseerimiseks, lähtudes organisatsiooni eesmärkidest;
- 18) osaleb projekti lõpliku aruande koostamisel, kasutades varem kogutud andmeid ja etappide tulemusi;
- 19) sõnastab võimalikud õppimiskohad samalaadsete projektide elluviimiseks tulevikus, kasutades asjakohaseid dokumenteerimis- ja infoedastusmeetodeid.

Teadmised:

- 1) probleemi lahendamise meetodid;
- 2) info esitlemise meetodid;
- 3) kvaliteedi juhtimise meetodid ja standardid;
- 4) organisatsiooni põhiprotsess.

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

B.2.9 Organisatsiooni arengu toetamine ja nõustamine (koostöös juhtkonnaga)	EKR tase 6
Tegevusnäitajad: 1) osaleb sobivaimate tööriistade valimisel ja kohandamisel, lähtudes organisatsioonist (struktuur, profiil jne) ning organisatsiooni eesmärkidest; 2) haldab ja ohjab sobivaimate tööriistade mõtestatud kasutamist organisatsioonis, sh tutvustab, koolitab, nõustab, juhendab, jälgib, hindab. 3) analüüsib arendustegevuse tööriistade mõtestatud kasutamise tulemuslikkust ja annab tagasisidet huvipooltele; 4) kontrollib korrapäraselt ettepanekute andmebaasi sisu, et viia ettepanekud ellu parimal võimalikul ajal; 5) hoiab end kursis valdkonnas toimuvate arengute ja uuendustega, kuuludes võrgustikesse (N: kuulumine töörühmadesse, erialaorganisatsioonidesse vmt), otsides aktiivselt valdkondlikke parimaid praktikaid; 6) tuvastab ja propageerib organisatsioonisiseseid parimaid praktikaid, kogudes ja jagades asjakohast infot; 7) osaleb sobiva võrdlusorganisatsiooni otsimisel ja võrdluse ettevalmistamisel, lähtudes organisatsiooni vajadustest ja eesmärkidest ning kasutades erinevaid võrgustikke. Teadmised: 1) organisatsiooni juhtimispõhimõtted (sh strateegiline juhtimine); 2) kvaliteedijuhtimise tööriistad ja nende rakendamise põhimõtted; 3) andragoogika alused; 4) nõustamismeetodid; 5) juhtimise alused; 6) andmete kogumise, säilitamise ja edastamise põhimõtted; 7) kvaliteedijuhtimise võrgustikud (Eestis ja välismaal); 8) avalik esinemine. Hindamismeetod(id): struktureeritud kirjalik töö ja/või töömapp ja/või vestlus.	
B.2.10 Kvaliteedijuhtimise sise- ja väliskommunikatsiooni korraldamine (koostöös kommunikatsioonijuhiga)	EKR tase 6
Tegevusnäitajad: 1) osaleb sise- ja väliskommunikatsiooni ootuste ja vajaduste kaardistamises, lähtudes organisatsiooni eesmärkidest ning kohalduvatest regulatsioonidest (nt huvipoolte kaardistamine); 2) osaleb sise- ja/või väliskommunikatsiooni vajalikkuse hindamises, juhindudes kvaliteedijuhtimise projektide, programmide, aruandluse ja eesmärkide saavutamisest; 3) koostab ja vormistab sise- ja väliskommunikatsiooniplaani lähtuvalt kommunikatsiooni vajavast sõnumist: määratleb sõnumi teema, sihtgrupi (nt töötaja, struktuuriüksus, juhid, juhtkond, meeskond, meedia, välispartner, konkurent), formaadi (nt uudistekst, artikkel, slaidesisitus, intervjuu, arutelu, jälgimine, teabepäev, pressiteade, uudistekst, artikkel, slaidesisitus, intervjuu, arutelu, jälgimine), kanali (nt e-post, kohtumine, intranet, siseleht, stand, siseTV, koduleht, suhtlusportaal, ajakirjandus) ja ajakava (tihedus, aeg, kestus); 4) korraldab sise- ja väliskommunikatsiooni infomaterjalide koostamist, lähtudes kommunikatsiooniplaanist; 5) korraldab huvipoolte-vahelist kvaliteedialast infoliikumist, lähtudes infost ja organisatsioonis kokkulepitut korrast; 6) haldab ning uuendab infomaterjali sise- ja väliskommunikatsiooni kanalites, lähtudes eesmärkidest, vajadustest ja hetkeolukorrast; 7) aja- ja asjakohastab kvaliteedijuhtimise terminoloogiat, lähtudes juhistest; 8) korraldab õigeaegse, õigele sihtgrupile, õiges mahus, kanalis ja formaadis sise- ja väliskommunikatsiooni edastamise, lähtudes juhistest; 9) osaleb sise- ja väliskommunikatsiooni mõju ja efektiivsuse hindamises organisatsioonile, kasutades asjakohaseid meetodikaid (nt uuringud, auditid); 10) koostab ettepanekud sise- ja väliskommunikatsiooni parendamiseks, vormistab ligipääsu organisatsiooni töötajatele kvaliteedijuhtimissüsteemi dokumentidele, lähtuvalt ettevõttesisestest töökorraldusest ning juhtimissüsteemis kirjeldatud protseduureeglitest. Teadmised: 1) organisatsiooni kvaliteedialase sise- ja väliskommunikatsiooni olemus ja põhimõtted ning tehnikad; 2) sise- ja väliskommunikatsiooni mõõtmis- ja hindamistehnikad; 3) organisatsiooni struktuur ning tööjaotus. Hindamismeetod(id): struktureeritud kirjalik töö ja/või töömapp ja/või vestlus.	

KUTSET LÄBIVAD KOMPETENTSID

B.2.11 Kvaliteedispetsialist, tase 6 kutset läbiv kompetents	EKR tase 6
Tegevusnäitajad: 1) osaleb kvaliteediprotsesside suunamises organisatsioonis, on teadlik kvaliteedivaldkonna R&Dst, turust, konkurentide tegevusest; 2) on algatusvõimeline, langetab kiireid ja selgeid otsuseid ka mittetäieliku info alusel; 3) osaleb teistele selge suunatunnetuse andmises ning vastavalt vajadusele algatab tegevusi; 4) osaleb selgete eesmärkide püstitamises, planeerides tegevusi, osaledes projektides ning arvestab võimalike muutustega; 5) o on orienteeritud erinevate huvipoolte vajaduste ja rahulolu saavutamisele, töötades süsteemselt, metoodiliselt ning korrapäraselt; 6) esitab informatsiooni vastavalt auditooriumi arusaamise tasemele ja vajadustele, kasutades valdkonna-spetsiifilisi teadmisi; 7) tuginedes selgele analüütilisele mõtlemisele, näitab üles arusaamist, kuidas probleemide lahendusi ellu viia; 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) loob toimivad suhtevõrgustikud organisatsioonisiseste osapooltega, saavutades nende nõustumise ning pühendumuse veenmise ja läbirääkimiste teel; 12) kasutab oma töös riigikeel tasemel C1 ning vähemalt ühte võõrkeelt tasemel B2; 13) kasutab arvutit tasemel AO1 – AO7.	
Teadmised: 1) suhtlemispsühholoogia; 2) projekti/meeskonnatöö; 3) eneseanalüüs; 4) enesejuhtimine; 5) läbirääkimisoskus; 6) suuline ja kirjalik suhtlemine.	
Hindamismeetod(id): Läbivaid kompetentse hinnatakse integreeritult kõigi teiste kutsestandardis toodud kompetentside hindamise käigus.	

C-osa ÜLDTEAVE JA LISAD

C.1 Teave kutsestandardi koostamise ja kinnitamise kohta ning viide ametite klassifikaatorile	
1. Kutsestandardi tähis kutseregistris	14-02012014-4.2/1k
2. Kutsestandardi koostajad	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. 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)	2421 Juhtimis- ja organisatsioonianalüütikud
9. Viide Euroopa kvalifikatsiooniraamistikule (EQF)	6
C.2 Kutsenimetus võõrkeeles	
Inglise keeles	Quality Specialist, level 6
Saksa keeles	Qualitäts Spezialist
Soome keeles	laatuspesialisti
Vene keeles	специалист по качеству
C.3 Lisad	
Lisa 1 Arvuti kasutamise oskused	
Lisa 2 Keelte oskustasemete kirjeldused	
Lisa 3 Terminid	