

KUTSESTANDARD

Kvaliteedispetsialist, tase 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.

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. 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 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 mõõtmisseadmed;
 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
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 KOMPETENSIID

B.2.1 Kvaliteedijuhtimissüsteemi haldamine	EKR tase 5
Tegevusnäitajad: 1. Vormistab organisatsiooni kvaliteedikäsiraamatu muudatused vastavalt juhisteile; 2. Vormistab organisatsiooni kvaliteedijuhtimissüsteemi toimimiseks ja toodete (teenuste) kvaliteedi tagamiseks vajalikud protseduurireeglid, juhendid, vormid jms, lähtudes juhistest. 3. Kasutab kvaliteedijuhtimissüsteemi toimimiseks vajalikke IT- lahendusi, lähtudes juhistest.	
Teadmised: 1) organisatsioonijuhtimise põhimõtted; 2) kvaliteedijuhtimise (TQM) põhiprintsiibid; 3) tervikliku kvaliteedijuhtimissüsteemi standard ISO 9001; 4) protsessikaartide koostamine.	
B.2.2 Organisatsioonile kohalduvate nõuete ohjamine	EKR tase 5
Tegevusnäitajad: 1. 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 oma nõuded); 4) kliendi nõuded; 5) juhtimissüsteemi põhimõtted.	
B.2.3 Protsesside juhtimise toetamine ja koordineerimine	EKR tase 5
Tegevusnäitajad: 1. Vormistab põhiprotsesside dokumendi (nt voodiagramma) vastavalt juhisteile, kasutades visuaalse kommunikatsiooni võimalusi;	

2. Vormistab juhtimis- ja tugiprotsesside dokumendi (nt voodiagramm) vastavalt juhistele, 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)

EKR tase 5

Tegevusnäitajad:

1. Vormistab koolituse õpiväljundi(d) vastavalt juhistele ning koolitusvajadusega sihtrühma arenguvajadustele;
2. Toetab koolitust tehnilistes küsimustes (nt esitlustehnika, ruumid, koolitusmaterjalide vormistus, paljundusmaterjalid jms);
3. Vormistab koolituse hinnangud sobilikeks ning analüüsivateks kokkuvõteteks vastavalt juhistele;
4. Vormistab argumenteeritud ettepanekud koolituse aja- ja asjakohastamiseks (sh meetoodika, teemad, koolitusmaterjalid jms) vastavalt juhistele 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

EKR tase 5

Tegevusnäitajad:

1. Osaleb asjakohase mõõtmissüsteemi loomisel vastavalt juhistele.
2. Seirab tooteid ja protsesse, lähtudes juhistest.
3. Registreerib ja vormistab seire tulemused vastavalt juhistele.
4. Seirab huvipoolte registreeritud pöördumisi (sh organisatsiooni-välised institutsioonid jne), lähtudes loodud mõõtmissüsteemist.
5. Koostab nii organisatsioonisisese kui - välise seire tulemuste alusel arendusettepanekud järgnevas 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

EKR tase 5

Tegevusnäitajad:

1. Osaleb kliendisuhetluse protsesside seirel vastavalt juhistele.
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

EKR tase 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 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.
11. Auditite käigus ja lõppedes teeb ettepanekuid olukorra parendamiseks vastavalt leidudele ja vormistab need raportina;
12. Võõrustab välisaudiitoreid auditi päeval, organiseerides neile ruumi, dokumendid, toitlustuse jm vajaliku töö sujuvaks toimumiseks.

Teadmised:

- 1) juhtimissüsteemi auditeerimise alused.

B.2.8 Protsesside muudatusprojektide juhtimine

EKR tase 5

Tegevusnäitajad:

1. Kogub ja töötleb probleemse olukorra või väljakutse piiritlemisega seonduvaid andmeid vastavalt juhistele. 2. Kogub ja töötleb andmeid juurpõhjus(t)e tuvastamisel vastavalt juhistele. 3. Osaleb leitud põhjuste testimisel, kasutades asjakohaseid testimismeetodeid. 4. Kogub ja töötleb andmeid parendustegevuste käigus vastavalt saadud juhistele. 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)	EKR tase 5
Tegevusnäitajad: 1. Haldab ja suunab vastavalt juhistele 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)	EKR tase 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.	

KUTSET LÄBIVAD KOMPETENTSID

B.2.11 Kvaliteedispetsialist, tase 5 kutset läbiv kompetents	EKR tase 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, meetoodiliselt 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 oskustasemetete tabel)

13. Kasutab tööalaselt arvutit järgmistel tasemetel: infotöötlumine, kommunikatsioon, sisuloome, 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.

C-osa ÜLDTEAVE JA LISAD

C.1 Teave kutsestandardi koostamise ja kinnitamise kohta ning viide ametite klassifikaatorile	
1. Kutsestandardi tähis kutseregistris	14-31122018-1.2/2k
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	11
5. Kutsenõukogu otsuse kuupäev	31.12.2018
6. Kutsestandard kehtib kuni	25.11.2019
7. Kutsestandardi versiooni number	2
8. Viide Ametite Klassifikaatorile (ISCO 08)	3339 Äriteenuste agendid, mujal liigitamata
9. Viide Euroopa kvalifikatsiooniraamistikule (EQF)	5
C.2 Kutsenimetuse võõrkeeles	
Inglise keeles	Quality Specialist, level 5
Saksa keeles	Qualitäts Spezialist
Soome keeles	laatuspesialisti
Vene keeles	специалист по качеству
C.3 Lisad	
Lisa 1 Digipädevuste enesehindamise skaala	
Lisa 2 Keelte oskustasemetete kirjeldused	
Lisa 3 Terminid	