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
Kvaliteedispetsialisti töö eesmärk on saavutada koos kolleegidega organisatsiooni kõigi osade jätkusuutlik ja terviklik klientide kvaliteedinõuete rahuldamine. Kvaliteedispetsialist haldab järjepidevalt organisatsiooni kvaliteedijuhtimissüsteemi oma volituste piires ja tagab selle toimimise. Kvaliteeti puudutavas tegevuses lähtub ta organisatsiooni kvaliteedi juhtpõhimõtetest ja kvaliteedijuhi ja protsessiomanike asjakohastest suunistest ja korraldustest ning talle kehtestatud töökirjeldusest. Võib vajada töö tegemisel juhendamist. Igapäevatööst moodustab suure osa suhtlemine kolleegide ja juhtkonnaga. Väljaspool organisatsiooni tuleb suhelda klientide, tarnijate ja teiste huvipooltega. Töörütm on vahelduv, ka tööülesanded vahelduvad. Probleemsete olukordade lahendamise ajal võib töö olla vaimselt ja emotsionaalselt pingeline. 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.
A.2 Tööosad
A.2.1 Juhtimissüsteemi väljatöötamine ja haldamine A.2.2 Organisatsioonile kohalduvate väliste nõuete ohjamine A.2.3 Kliendisuhete süsteemi ohjamine A.2.4 Protsesside juhtimise toetamine ja koordineerimine A.2.5 Juhtimissüsteemi toimivuse hindamise korraldamine ja hindamisprotsessi arendamine A.2.6 Andmete kogumine ja analüüsimine A.2.7 Muudatuste juhtimine A.2.8 Juhtimissüsteemi sisemise ja välise teabevahetuse korraldamine A.2.9 Kvaliteedialane koolitamine
A.3 Kutsealane ettevalmistus
Kvaliteedispetsialist, tase 5 taotlemiseks on nõutav vähemalt keskharidus ja kvaliteedispetsialisti kutsestandardi nõuetele vastava tasemeõppe läbimine või keskharidus ja töökogemus kvaliteedijuhtimise valdkonnas.
A.4 Enamlevinud ametinimetused
Kvaliteedispetsialist, kvaliteediinspektor, kvaliteedikontrolör, kvaliteedikontrollija, kvaliteeditehnik, tarneahela kvaliteedispetsialist, kvaliteediaudiitor, protsessispetsialist.
A.6 Tulevikuoskused
Kasvav tähtsus on digioskustel, andmeanalüüsi oskusel, kriitilisel mõtlemisel, loovusel ja initsiatiivikusel, töötamisel kultuuriliselt mitmekülgses keskkonnas ja teadmistepõhisel otsustamisel.

B-osa
KOMPETENTSUSNÕUDED

B.1 Kutse struktuur
Kvaliteedispetsialist, tase 5 kutse taotlemisel on nõutav kompetentside B.3.1 - B.3.9 ja B.2 (üldoskused) tõendamine.

B.2 Kvaliteedispetsialist, tase 5 üldoskused
1. Mõistab kvaliteediprotsesse organisatsioonis ja on teadlik kvaliteedivaldkonna arengutest. 2. On algatusvõimeline, langetab otsuseid oma vastutusvaldkonna piires. 3. Osaleb tegevustes vastavalt vajadusele. 4. Järgib püstitatud eesmärke, planeerib tegevusi ja arvestab võimalike muutustega. 5. On orienteeritud erinevate huvipoolte vajaduste ja rahulolu saavutamisele, töötades süsteemselt, metoodiliselt ning korrapäraselt. 6. Vormistab teabe vastavalt sihtrühmale, kasutades valdkonnaspetsiifilisi teadmisi. 7. Tuginedes analüütilisele mõtlemisele, osaleb tõstatatud probleemide lahendamisel. 8. Suudab nii kirjalikult kui suuliselt anda edasi ülevaadet talle lahendamiseks antud probleemidest. 9. Vastavalt juhistele kogub, süstematiseerib ja levitab organisatsioonile vajalikku kvaliteedialast teavet. 10. Osaleb uuenduste väljatöötamises ja rakendamises. 11. Osaleb organisatsioonisisestes suhtevõrgustikes, aidates kaasa huvipoolte selge nõustumise ning pühendumuse saavutamisele. 12. Kasutab oma töös riigikeelt tasemel C1 ning vähemalt ühte võõrkeelt tasemel B1 (vt lisa 1 Keelte oskustasemete kirjeldused). 13. Kasutab tööalaselt arvutit iseseisva kasutaja tasemel ja järgmisi digioskusi: infotöötlemine, kommunikatsioon, sisuloome, probleemilahendus ja ohutus (vt lisa 2 Digipädevuste enesehindamise skaala).

B.3 Kompetentsid	
B.3.1 Juhtimissüsteemi väljatöötamine ja haldamine	**EKR tase 5**
Tegevusnäitajad: 1. Juhtimissüsteemi väljatöötamine ja rakendamine: osaleb meeskonna liikmena juhtimissüsteemi väljatöötamise ja rakendamise meeskonnas, täites asjakohaseid ühekordseid tööülesandeid. 2. Juhtimissüsteemi dokumentatsiooni väljatöötamine, ajakohastamine ja kättesaadavaks tegemine: vormistab organisatsiooni juhtimissüsteemi toimimiseks ja toodete (teenuste) kvaliteedi tagamiseks vajalikud protseduurireeglid, juhendid, vormid jms, lähtudes juhistest. Vajadusel täiendab ja ajakohastab olemasolevaid dokumente lähtudes etteantud tööülesandest. 3. Juhtimissüsteemi ohjamine: jälgib juhtimissüsteemi protsesside toimimise vastavust kehtestatud nõuetele ja registreerib andmed. Mittevastavuse korral juhib tähelepanu, teavitab asjaosalisi või võtab tarvitusele muud meetmed probleemi lahendamiseks lähtudes etteantud töökorralduslikest juhistest. 4. Organisatsiooni arengu toetamine ja nõustamine: osaleb organisatsiooni arendamisel, sh kvaliteedijuhtimise tööriistade valikul ja rakendamisel, ettepanekute süsteemi loomisel ja ohjamisel ning parima praktika tuvastamisel ja sellest õppimisel.	
B.3.2 Organisatsioonile kohalduvate väliste nõuete ohjamine	**EKR tase 5**
Tegevusnäitajad: 1. Nõuete kaardistamine: seostab etteantud määratletud nõuded organisatsiooni protsessidega. 2. Nõuete integreerimine juhtimissüsteemi: täidab nõuete integreerimise protsessiga seotud tööülesandeid. 3. Nõuete ohjamise seire ja ajakohastamine: ajakohastab organisatsioonisiseseid dokumente vastavalt etteantud tööülesandele ja muutunud nõuetele.	
B.3.3 Kliendisuhete süsteemi ohjamine	**EKR tase 5**
Tegevusnäitajad: 1. Klientide vajaduste ja soovide väljaselgitamise süsteemi sisseseadmine, dokumenteerimine, elluviimine, toimivana hoidmine ja pidev parendamine (edaspidi teostamine): osaleb klientide vajaduste ja soovide väljaselgitamise süsteemi teostamisel.	

2. Teenuse osutamise/toote tarnimise käigus kliendisuhete süsteemi teostamine: osaleb teenuse osutamise/toote tarnimise käigus kliendisuhete süsteemi teostamisel. 3. Kliendikaebuste ja vaidluste lahendamise süsteemi teostamine: osaleb kliendikaebuste ja vaidluste lahendamise süsteemi teostamisel vastavalt juhistele. 4. Klienditagasiside süsteemi teostamine: osaleb klienditagasiside süsteemi teostamisel.	
B.3.4 Protsesside juhtimise toetamine ja koordineerimine	**EKR tase 5**
Tegevusnäitajad: 1. Organisatsiooni protsesside kaardistamine, sh seoste ja protsessiomanike määratlemine, lähtudes iga protsessi oodatavast väljundist ning võimalikest sisenditest: osaleb koostöös organisatsiooni juhtidega organisatsiooni protsesside kaardistamisel, kasutades asjakohaseid meetodeid. 2. Protsessikirjelduse loomine: vormistab vastavalt juhistele protsessi dokumendi (nt voodiagramm), kasutades erinevaid visualiseerimise tehnikaid. 3. Protsesside mõõtmissüsteemi väljatöötamine: osaleb koostöös protsessiomanike ja juhtkonnaga protsesside mõõtmissüsteemi loomisel, lähtudes protsessi ja organisatsiooni eesmärkidest. 4. Protsesside seire ja tulemuste edastamine: viib vastavalt juhistele läbi protsesside seirega seotud tegevusi, kogub ja koondab andmeid ning vormistab kokkuvõtteid, kasutades erinevaid andmete kogumise meetodeid ja tehnikaid. 5. Protsesside tulemuslikkuse analüüs: töötleb etteantud metoodika kohaselt protsesside seire tulemusi. 6. Protsesside analüüsi tulemuste esitlemine: visualiseerib ja vormistab nõuetekohaselt analüüsitulemused asjakohastele huvipooltele esitlemiseks.	
B.3.5 Juhtimissüsteemi toimivuse hindamise korraldamine ja hindamisprotsessi arendamine	**EKR tase 5**
Tegevusnäitajad: 1. Juhtimissüsteemi hindamissüsteemi väljatöötamine: osaleb organisatsiooni juhtimissüsteemi hindamissüsteemi väljatöötamisel vastavalt juhistele. 2. Juhtimissüsteemi siseauditite läbiviimine: osaleb vajalike auditite plaani koostamisel, läbiviimisel ja parendustegevuste elluviimisel lähtudes juhtkonna ootustest, alusstandarditest ja/või eelnevate auditite tulemustest. 3. Juhtimissüsteemi välisauditite läbiviimine: osaleb välisauditite planeerimisel, organisatsioonisisesel korraldamisel ning parendustegevuste elluviimisel. 4. Organisatsiooni juhtimissüsteemi terviklik enesehindamise korraldamine: osaleb enesehindamise plaani koostamisel, läbiviimisel ja parendustegevuste elluviimisel lähtudes juhtkonna ootustest, valitud kvaliteediraamistikest ja/või eelnevate hindamiste tulemustest. 5. Organisatsiooni juhtimissüsteemi terviklik välishindamine: osaleb välishindamise planeerimisel, organisatsioonisisesel korraldamisel ning parendustegevuste elluviimisel.	
B.3.6 Andmete kogumine ja analüüsimine	**EKR tase 5**
Tegevusnäitajad: 1. Juhtimise eesmärkide joondamine ja mõõdikute määratlemine: osaleb asjakohase mõõtmissüsteemi loomisel vastavalt juhistele. 2. Tulemuste seire, analüüsimine ja hindamine: seirab ja registreerib toodete ja protsesside mõõtmistulemusi, huvipoolte pöördumisi ning koostab nende alusel parendusettepanekud vastavalt ettepanekute esitamise protseduurireeglitele. 3. Tulemuste esitamine: vormistab seire tulemused lähtuvalt juhistest ja vastavalt kooskõlastatud regulaarsusele (nädal, kuu, kvartal, poolaasta, aasta).	
B.3.7 Muudatuste juhtimine	**EKR tase 5**
Tegevusnäitajad: 1. Muudatusvajaduse määratlemine: osaleb muudatusvajaduse sõnastamisel, andmete analüüsimisel ja juurpõhjuste tuvastamisel vastavalt juhistele. 2. Muudatuste elluviimine: osaleb muudatuste elluviimisel vastavalt juhistele. 3. Muudatuste mõjususe analüüsimine ja hindamine: osaleb muudatuste mõjususe analüüsimisel, hindamisel ja muudatuse dokumenteerimisel ning teavitamisel vastavalt juhistele.	
B.3.8 Juhtimissüsteemi sisemise ja välise teabevahetuse korraldamine	**EKR tase 5**
Tegevusnäitajad: 1. Vormistab aja- ja asjakohase sõnumi, lähtudes juhistest ja sihtgrupist.	

B.3.9 Kvaliteedialane koolitamine	EKR tase 5
Tegevusnäitajad: 1. Koolituste planeerimine ja korraldamine: toetab koolituste tehnilist korraldamist ja vormistab koolituse dokumentatsiooni vastavalt juhistele. 2. Koolituste läbiviimine: viib organisatsioonis läbi kvaliteedialaseid koolitusi, lähtudes koolitusplaanist ja koostatud koolitusmaterjalidest. 3. Koolitustulemuste hindamine: kogub koolituste tagasiside ning vormistab tööülesandest lähtudes koolituskokkuvõtte. Vormistab ettepanekud koolituse aja- ja asjakohastamiseks.	

C-osa
ÜLDTEAVE JA LISAD

C.1 Teave kutsestandardi koostamise ja kinnitamise kohta ning viide ametite klassifikaatorile	
1. Kutsestandardi tähis kutseregistris	14-18052020-2.1/4k
2. Kutsestandardi koostajad	Ülly Aun, ABB AS Siret Kegel, Enefit Solutions AS Triin Kraavi, Eesti Töötukassa Liis Metsamart, ABB AS Valvo Paat, Tallinna Majanduskool Silver Pramann, Tallinna Majanduskool Tiia Tammaru, Eesti Kvaliteediühing Eneken Titov, Eesti Ettevõtluskõrgkool Mainor Reelika Väljaru, SA Innove
3. Kutsestandardi kinnitaja	Äriteeninduse ja Muu Äritegevuse Kutsenõukogu
4. Kutsenõukogu otsuse number	15
5. Kutsenõukogu otsuse kuupäev	18.05.2020
6. Kutsestandard kehtib kuni	07.05.2025
7. Kutsestandardi versiooni number	4
8. Viide Ametite Klassifikaatorile (ISCO 08)	3339 Äriteenuste agendid, mujal liigitamata
9. Viide Euroopa kvalifikatsiooniraamistikule (EQF)	5
C.2 Kutsenimetus võõrkeeles	
Inglise keeles	Quality Specialist, EstQF Level 5
Saksa keeles	Qualitäts Spezialist
Soome keeles	laatuspesialisti
Vene keeles	специалист по качеству
C.3 Lisad	
Lisa 1 Keelte oskustasemete kirjeldused	
Lisa 2 Digipädevuste enesehindamise skaala	
Lisa 3 Kutsestandardis kasutatud terminid	