

# KUTSESTANDARD

## Kvaliteedijuht, tase 6

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
Kvaliteedijuht, tase 6	5

### A-osa KUTSEKIRJELDUS

A.1 Töö kirjeldus
<p>Kvaliteedijuhi töö eesmärk on saavutada koos kolleegidega organisatsiooni jätkusuutlik ja terviklik huvipoolte nõuete rahuldamine.</p> <p>Kvaliteedijuht tagab organisatsiooni kvaliteedijuhtimissüsteemi toimimise. Ta on kvaliteeti puudutavates otsustes iseseisev, kaasates nende väljatöötamise huvipooli. Kvaliteedijuhil võib olla otseseid alluvaid, kelle asjakohast tegevust ta suunab.</p> <p>Kvaliteedijuht tunneb põhjalikult organisatsiooni töökorraldust ning oskab seda analüüsida ja arendada. Kvaliteedijuhi tähelepanu fookuses on organisatsioonis toimuvad protsessid, mis mõjutavad otseselt või kaudselt kvaliteeti. Olukorra parendamiseks (protsessi muutmiseks) on tema koostööpartneriteks protsesside omanikud. Ta kasutab asjakohast oskusteavet vajaminevatest lähenemisviisidest (meeskonna- ja projektijuhtimismeetodid, andmekogumis- ja analüüsimeetodid, otsustusprotsessi meetodid, suhtlus- ja esitlustehnikad jne).</p> <p>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.</p> <p>Kvaliteedijuht arendab organisatsiooni kõigi liikmete koostööd, et kliendid saaksid oma vajadustele ja ootustele vastavaid tooteid või teenuseid.</p> <p>Kvaliteedijuht hoiab ennast ja organisatsiooni kursis kvaliteedialaste meetodikate ja lähenemisviiside arenguga maailmas. Kvaliteedijuht osaleb erialaühingute töös ja muudes erialavõrgustikes.</p> <p>Igapäevatööst moodustab suure osa suhtlemine kolleegide ja juhtkonnaga. Väljaspool organisatsiooni tuleb suhelda klientide, tarnijate ja teiste huvipooltega. Töörütm ja tööülesanded on vahelduvad. Probleemsete olukordade lahendamise ajal võib töö olla vaimselt ja emotsionaalselt pingeline.</p>
A.2 Tööosad
<p>A.2.1 Juhtimissüsteemi väljatöötamine ja haldamine</p> <p>A.2.2 Organisatsioonile kohalduvate väliste nõuete ohjamine</p> <p>A.2.3 Kliendisuhete süsteemi ohjamine</p> <p>A.2.4 Protsesside juhtimise toetamine ja koordineerimine</p> <p>A.2.5 Juhtimissüsteemi toimivuse hindamise korraldamine ja hindamisprotsessi arendamine</p> <p>A.2.6 Andmete kogumine ja analüüsimine</p> <p>A.2.7 Muudatuste juhtimine</p> <p>A.2.8 Juhtimissüsteemi sisemise ja välise teabevahetuse korraldamine</p> <p>A.2.9 Kvaliteedialane koolitamine</p>
A.3 Kutsealane ettevalmistus
<p>Kvaliteedijuht, tase 6 kutsel on nõutav vähemalt keskharidus, kvaliteedijuhtimise alase tasemeõppe läbimine ja töökogemus kvaliteedijuhtimise valdkonnas või vähemalt keskharidus, kvaliteedialase täienduskoolituse läbimine ning töökogemus kvaliteedijuhtimise valdkonnas.</p>

#### A.4 Enamlevinud ametinimetused

Kvaliteedijuht, kvaliteediinsener, protsessijuht, protsessianalüütik, protsessiinsener, tarneahela kvaliteedijuht, kvaliteediaudiitor, kvaliteedianalüütik, arendusjuht, pideva parenduse juht, OPEX-juht (operational excellence).

#### A.6 Tulevikuoskused

Kasvav tähtsus on digioskusel, andmeanalüüsi oskusel (sh suurandmed), kriitilisel mõtlemisel, loovusel ja initsiatiivikusel, töötamisel kultuuriliselt mitmekülgses keskkonnas, teadmispõhisel otsustamisel, erinevate valdkondade lõimimisel, eestvedamisel, muudatuste juhtimisel, coaching'ul ja mentorlusel.

## B-osa KOMPETENTSUSNÕUDED

#### B.1 Kutse struktuur

Kvaliteedispetsialist, tase 6 kutse taotlemisel on nõutav kompetentside B.3.1- B.3.9 ja B.2 (üldoskused) tõendamine.

#### B.2 Kvaliteedijuht, tase 6 üldoskused

1. Osaleb kvaliteediprotsesside suunamises organisatsioonis, on teadlik kvaliteedivaldkonna teadus- ja arendustegevusest, turust, konkurentide tegevusest.
2. On algatusvõimeline, langetab kiireid ja põhjendatud otsuseid ka mittetäieliku teabe alusel.
3. Suunab teisi ning vastavalt vajadusele algatab tegevusi.
4. Osaleb selgete eesmärkide püstitamises, planeerides tegevusi, osaledes projektides ning arvestab võimalike muutustega.
5. On orienteeritud erinevate huvipoolte vajaduste ja rahulolu saavutamisele, töötades süsteemselt, meetoodiliselt ning korrapäraselt.
6. Esitab teabe vastavalt sihtrühmale, kasutades valdkonnaspetsiifilisi teadmisi.
7. Tuginedes analüütilisele mõtlemisele, näitab üles arusaamist, kuidas probleemide lahendusi ellu viia.
8. Suudab nii kirjalikult kui suuliselt anda edasi ülevaadet probleemidest.
9. Kogub, süstematiseerib ja levitab organisatsioonile vajalikku kvaliteedialast teavet.
10. Korraldab uuenduste väljatöötamist ja rakendamist.
11. Loob toimivad suhtevõrgustikud nii organisatsioonisiseste kui ka väliste huvipooltega, saavutades nende nõustumise ning pühendumuse läbirääkimiste teel.
12. Tunnustab osalejaid, kasutades asjakohaseid meetodeid.
13. Kasutab oma töös riigikeelt tasemel C1 ning vähemalt ühte võõrkeelt tasemel B2 (vt lisa 1 Keelte oskustasemete kirjeldused).
14. 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 6**

Tegevusnäitajad:

1. Organisatsiooni strateegia kujundamine: osaleb meeskonna liikmena organisatsiooni visiooni, missiooni, väärtuste, strateegiliste eesmärkide ja huvipoolte määratlemisel.
2. Organisatsiooni kvaliteedi juhtpõhimõtete kujundamine: töötab välja koostöös tippjuhtkonnaga organisatsiooni kvaliteedialased juhtpõhimõtted ja kvaliteedialased eesmärgid, lähtudes organisatsiooni eesmärkidest, huvipoolte ootustest ning äririskide ja võimaluste analüüsist. Vajadusel algatab või viib läbi organisatsiooni äririskide ja -võimaluste analüüsi.
3. Juhtimissüsteemi väljatöötamine ja rakendamine: töötab välja juhtimissüsteemi, tehes koostööd erinevate spetsialistidega ja lähtudes organisatsiooni eesmärkidest ning huvipoolte ootustest.
4. Juhtimissüsteemi dokumentatsiooni väljatöötamine, ajakohastamine ja kättesaadavaks tegemine: töötab välja ja ajakohastab organisatsiooni jaoks sobiliku (otstarbeka) kvaliteedidokumentatsiooni põhimõtted, lähtudes vajadusest, süsteemi eripärast, organisatsiooni struktuurist ning juhistest.
5. Juhtimissüsteemi eelarvestamine: teeb ettepanekuid juhtimissüsteemi haldamise ning toodete(teenuste) kvaliteedi tagamise eelarve koostamiseks ja jälgib eelarve täitmist.

<p>6. Juhtimissüsteemi ohjamine: töötab välja kvaliteedijuhtimise ohjamise süsteemi ja tagab selle toimimise.</p> <p>7. Organisatsiooni arengu toetamine ja nõustamine: toetab organisatsiooni arendamist, sh kvaliteedijuhtimise tööriistade valimist ja rakendamist, ettepanekute süsteemi loomist ja ohjamist ning parima praktika tuvastamist ja sellest õppimist.</p> <p>8. Partnerlussuhete hoidmine ja arendamine: hoiab ja arendab partnerlussuhteid huvipooltega, lähtudes organisatsiooni vajadustest, kokkulepetest ja eesmärkidest.</p>	
<b>B.3.2 Organisatsioonile kohalduvate väliste nõuete ohjamine</b>	<b>EKR tase 6</b>
<p>Tegevusnäitajad:</p> <p>1. Nõuete kaardistamine: määratleb organisatsiooni tegevust reguleerivad ja mõjutavad seadusjärgsed, normatiivsed ning kliendi nõuded.</p> <p>2. Nõuete integreerimine juhtimissüsteemi: juhib nõuete integreerimise meeskonna tööd, lähtudes organisatsiooni tegevusvaldkonnast ja strateegilistest eesmärkidest.</p> <p>3. Nõuete ohjamise seire ja ajakohastamine: jälgib organisatsioonile kohalduvate nõuete rakendamist, kasutades erinevaid seiremeetodeid. Ajakohastab organisatsioonisiseseid dokumente vastavalt muutunud nõuetele ning teavitab töötajaid uuendustest.</p>	
<b>B.3.3 Kliendisuhete süsteemi ohjamine</b>	<b>EKR tase 6</b>
<p>Tegevusnäitajad:</p> <p>1. Klientide vajaduste ja soovide väljaselgitamise süsteemi sisseseadmine, dokumenteerimine, elluviimine, toimivana hoidmine ja pidev parendamine (edaspidi teostamine): juhib klientide vajaduste ja soovide väljaselgitamise süsteemi teostamist koostöös organisatsiooni juhtidega ja arvestades organisatsiooni konteksti.</p> <p>2. Teenuse osutamise/toote tarnimise käigus kliendisuhete süsteemi teostamine: juhib teenuse osutamise/toote tarnimise käigus kliendisuhete süsteemi teostamist koostöös organisatsiooni juhtidega ja arvestades organisatsiooni konteksti.</p> <p>3. Kliendikaebuste ja vaidluste lahendamise süsteemi teostamine: juhib kliendikaebuste ja vaidluste lahendamise süsteemi teostamist.</p> <p>4. Klienditagasiside süsteemi teostamine: juhib klienditagasiside süsteemi teostamist arvestades organisatsiooni konteksti.</p>	
<b>B.3.4 Protsesside juhtimise toetamine ja koordineerimine</b>	<b>EKR tase 6</b>
<p>Tegevusnäitajad:</p> <p>1. Organisatsiooni protsesside kaardistamise meetodi valimine: valib organisatsiooni protsesside kaardistamiseks asjakohased meetodid.</p> <p>2. Meeskondade moodustamine: toetab protsesside kaardistamiseks sobiva meeskonna moodustamisel nii, et meeskonnas oleksid esindatud protsessi olulised osapooled (sisendite andjad, väljundite saajad, protsessi osalised).</p> <p>3. Organisatsiooni protsesside kaardistamine, sh seoste ja protsessiomanike määratlemine, lähtudes iga protsessi oodatavast väljundist ning võimalikest sisenditest: juhib organisatsiooni protsesside kaardistamist koostöös juhtidega.</p> <p>4. Protsessikirjelduse loomine: juhendab ja suunab protsessikirjelduste loomist meeskondades, sh. valitud meetodite kasutamist ja kõigi protsessi huvipoolte (sh omanike, juhtide, töötajate, ühiskonna) nõuetest juhindumist, kasutades projektijuhtimis põhimõtteid ja arvestades õppimiskaare etappe. Tagab kaardistuse ühtlase taseme kogu väärtusahela lõikes.</p> <p>5. Protsesside mõtmissüsteemi väljatöötamine: loob koostöös protsessiomanike ja juhtkonnaga protsesside mõtmissüsteemi, lähtudes protsessi ja organisatsiooni eesmärkidest ning arvestades mõõtmise mõju inimese käitumisele, organisatsiooni struktuuri ja võimalusi korraldada võrdlusi teiste organisatsioonidega samast või muust tegevusvaldkonnast (nt protsesside tulemuste võrdlemiseks).</p> <p>6. Protsessiomanike toetamine: toetab protsessiomanikke (ja -meeskondi) protsesside planeerimisel, elluviimisel ja hindamisel lähtudes kirjeldatud süsteemist.</p> <p>7. Protsesside seire ja tulemuste edastamine: seirab protsesside toimivust ja nende vastavust nõuetele ning eesmärkidele. Koondab seire tulemusel saadud andmed, edastab andmed asjakohastele protsessiomanikele analüüsimiseks.</p> <p>8. Protsesside tulemuslikkuse analüüs: analüüsib protsesside tulemuste vastavust seatud eesmärkidele ja muudatuste tegemise vajadust läbi erinevate protsessitasandite, hinnates mõõdikute omavahelisi mõjusid ning arvestades näitaja tulemuste ja sihttaseme erisust.</p> <p>9. Protsesside analüüsi tulemuste esitlemine: korraldab analüüsitulemuste esitlemise asjaomastele huvipooltele, arvestades nende erinevat võimekust numbrilisi näitajaid interpreteerida.</p>	

<b>B.3.5 Juhtimissüsteemi toimivuse hindamise korraldamine ja hindamisprotsessi arendamine</b>	<b>EKR tase 6</b>
<p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Juhtimissüsteemi hindamismetoodika valimine: valib hindamise aluseks sobiva hindamismetoodika, lähtudes organisatsiooni tegevusvaldkonnast (nt ISO jm juhtimissüsteemide standardid, kvaliteediraamistikud: EFQM, CAF jne).</li> <li>2. Juhtimissüsteemi hindamissüsteemi väljatöötamine: töötab välja koostöös juhtkonnaga organisatsiooni juhtimissüsteemi hindamissüsteemi.</li> <li>3. Juhtimissüsteemi siseauditite läbiviimine: korraldab vajalike auditite plaani koostamise, läbiviimise ja parendustegevuste elluviimise lähtudes juhtkonna ootustest, alusstandarditest ja/või eelnevate auditite tulemustest.</li> <li>4. Juhtimissüsteemi välisauditite läbiviimine: korraldab välisauditite planeerimise, organisatsioonisisese läbiviimise ning parendustegevuste elluviimise.</li> <li>5. Organisatsiooni juhtimissüsteemi terviklik enesehindamise korraldamine: korraldab enesehindamise plaani koostamise, läbiviimise ja parendustegevuste elluviimise lähtudes juhtkonna ootustest, valitud kvaliteediraamistikest ja/või eelnevate hindamiste tulemustest.</li> <li>6. Organisatsiooni juhtimissüsteemi terviklik välishindamine: korraldab välishindamise planeerimise, organisatsioonisisese läbiviimise ning parendustegevuste elluviimise.</li> </ol>	
<b>B.3.6 Andmete kogumine ja analüüsimine</b>	<b>EKR tase 6</b>
<p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Juhtimise eesmärkide joondamine ja mõõdikute määratlemine: osaleb mõõtmisüsteemi loomisel ja haldab strateegiliste ja tegevusmõõdikute süsteemi, lähtudes organisatsiooni strateegilistest eesmärkidest ning seadusjärgsetest ja normatiivsetest nõuetest (sh andmekaitse ja turvalisus).</li> <li>2. Tulemuste seire, analüüsimine ja hindamine: seirab ja analüüsib toodete ja protsesside mõõtmistulemusi, huvipoolte pöördumisi ning koostab nende alusel parendusettepanekud vastavalt ettepanekute esitamise protseduurireeglitele.</li> <li>3. Tulemuste esitamine: koondab seire tulemused ülevaadetesse ning esitleb otsustajatele ja teistele huvipooltele vastavalt kooskõlastatud regulaarsusele (nädal, kuu, kvartal, poolaasta, aasta). Annab tagasisidet tööprotsesside vahetutele juhtidele muudatuste tegemiseks, lähtudes seire tulemustest ja juhustest.</li> </ol>	
<b>B.3.7 Muudatuste juhtimine</b>	<b>EKR tase 6</b>
<p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Muudatusvajaduse määratlemine: juhhib muudatusvajaduse sõnastamist, meeskonna moodustamist, andmete analüüsimist ja vajadusel juurpõhjuste tuvastamist.</li> <li>2. Muudatuste elluviimine: juhhib muudatusgevuste kokkuleppimist ja nende elluviimist.</li> <li>3. Muudatuste mõjususe analüüsimine ja hindamine: korraldab muudatuste mõjususe analüüsimist ja hindamist juhtimissüsteemi parendamiseks. Korraldab muudatuste dokumenteerimist ning teavitamist.</li> </ol>	
<b>B.3.8 Juhtimissüsteemi sisemise ja välise teabevahetuse korraldamine</b>	<b>EKR tase 6</b>
<p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Juhtimissüsteemi sisemise ja välise teabevahetuse vajaduse kaardistamine ja vajalikkuse hindamine: osaleb sisemise ja välise teabevahetuse ootuste ja vajaduste kaardistamises ja vajalikkuse hindamises, lähtudes organisatsiooni eesmärkidest ning kohalduvatest ning seadusjärgsetest ja normatiivsetest nõuetest (nt huvipoolte kaardistamine).</li> <li>2. Juhtimissüsteemi sisemise ja välise teabevahetuse läbiviimine: koostab teabevahetuse plaani ja korraldab infomaterjalide koostamise, infoliikumise ja teabevahetuse mõju hindamise ning koostab ettepanekud teabevahetuse parendamiseks.</li> </ol>	
<b>B.3.9 Kvaliteedialane koolitamine</b>	<b>EKR tase 6</b>
<p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Koolitusvajaduse kaardistamine: selgitab välja organisatsiooni erinevate sihtrühmade kvaliteedialase koolitusvajaduse, lähtudes hindamistulemustest, strateegilistest eesmärkidest ja muudest arenguvajadustest.</li> <li>2. Koolituste planeerimine ja korraldamine: planeerib ja korraldab kvaliteedialaseid koolitusi integreerides need organisatsiooni üldisesse koolitusplaani. Selgitab koolituse eesmärgi ja vajadust planeeritud sihtrühma(de)le.</li> <li>3. Koolituste läbiviimine: valib sobivad õpimeetodid, koostab koolitusmaterjalid ja viib organisatsioonis läbi kvaliteedialaseid koolitusi, lähtudes koolitusplaanist ja -vajadusest.</li> </ol>	

4. Koolitustulemuste hindamine: korraldab koolituse tulemuslikkuse hindamist (vorm, sihtgrupp, küsimused, protsess). Teeb koolituskokkuvõtte, analüüsid koolituse mõjusust ja tehes ettepanekuid edasisteks tegevusteks, sh jätkukoolitusteks.

## C-osa ÜLDTEAVE JA LISAD

<b>C.1 Teave kutsestandardi koostamise ja kinnitamise kohta ning viide ametite klassifikaatorile</b>	
1. Kutsestandardi tähis kutseregistris	14-18052020-2.2/4k
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	17.05.2025
7. Kutsestandardi versiooni number	4
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 Manager, EstQF Level 6
Saksa keeles	Leiter der Qualitätssicherung
Soome keeles	laatupäällikkö
Vene keeles	менеджер по качеству
<b>C.3 Lisad</b>	
Lisa 1 <a href="#">Keelte oskustasemete kirjeldused</a>	
Lisa 2 <a href="#">Digipädevuste enesehindamise skaala</a>	
Lisa 3 <a href="#">Kutsestandardis kasutatud terminid</a>	