

KUTSESTANDARD

Kvaliteedijuht, tase 7

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 7 | 7 |

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 firma töökorraldust ning oskab seda analüüsida ja arendada.</p> <p>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 panustab oma kutseala arengusse, osaledes 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 7 kutsel on nõutav vähemalt kõrgharidus, kvaliteedijuhtimise alase tasemeõppe või täienduskoolituse läbimine ja töökogemus kvaliteedijuhtimise valdkonnas.</p> |

A.4 Enamlevinud ametinimetused

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

A.6 Tulevikuoskused

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

B-osa KOMPETENTSUSNÕUDED

B.1 Kutse struktuur

Kvaliteedijuht, tase 7 kutse taotlemisel on nõutav kompetentside B.3.1- B.3.9 ja B.2 (üldoskused) tõendamine.

B.2 Kvaliteedijuht, tase 7 üldoskused

1. Suunab kvaliteedialaseid protsesse organisatsioonis, on kursis kvaliteedivaldkonna teadus- ja arendustegevusega, turu, konkurentide tegevuse ning teabe edastamisega.
2. On algatusvõimeline, langetab kiireid ja põhjendatud otsuseid ka mittetäieliku teabe alusel.
3. Suunab teisi ning vastavalt vajadusele algatab tegevusi.
4. Püstitab selged eesmärgid, planeerides tegevusi ja projekte 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 üks probleem on suurema süsteemi osa, pakkudes argumenteeritud lahendusi.
8. Suudab nii kirjalikult kui suuliselt anda edasi ülevaadet kõikidest, sh keerukatest probleemidest.
9. Kogub, süstematiseerib ja levitab nii organisatsioonisiselt kui -väliselt kvaliteedialast teavet.
10. Pakub välja uuendusi, arvestades kvaliteedialase teemaderingiga, mis on seotud laiemalt nii organisatsiooni kui ka valdkonnaga ja juhhib nende rakendamist.
11. Loob toimivad suhtevõrgustikud nii organisatsioonisisestest 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 7

Tegevusnäitajad:

1. Organisatsiooni strateegia kujundamine: osaleb meeskonna liikmena organisatsiooni visiooni, missiooni, väärtuste, strateegiliste eesmärkide ja huvipoolte määratlemisel.
2. Organisatsiooni kvaliteedi juhtpõhimõtete kujundamine: kaasates tippjuhtkonda töötab välja 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: juhhib integreeritud juhtimissüsteemi väljatöötamist, moodustades vajadusel meeskonna ning kaasates organisatsiooni erinevaid osapooli ja struktuuriüksusi ning lähtudes organisatsiooni eesmärkidest ning huvipoolte ootustest.

4. Juhtimissüsteemi dokumentatsiooni väljatöötamine, ajakohastamine ja kättesaadavaks tegemine: juhib organisatsiooni juhtimissüsteemi dokumentatsiooni põhimõtete väljatöötamist ja ajakohastamist, lähtudes vajadusest, süsteemi eripärast ja organisatsiooni struktuurist.
5. Juhtimissüsteemi eelarvestamine: koostab ja kooskõlastab tippjuhtkonnaga juhtimissüsteemi haldamiseks ning toodete (teenuste) kvaliteedi tagamiseks vajalikud eelarved. Vastutab eelarve täitmise eest.
6. Juhtimissüsteemi ohjamine: töötab välja kvaliteedijuhtimise ohjamise süsteemi ja tagab selle toimimise.
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.
8. Partnerlussuhete hoidmine ja arendamine: hoiab ja arendab partnerlussuhteid huvipooltega, lähtudes organisatsiooni vajadustest, kokkulepetest ja eesmärkidest.

B.3.2 Organisatsioonile kohalduvate väliste nõuete ohjamine

EKR tase 7

Tegevusnäitajad:

1. Nõuete kaardistamine: tagab organisatsiooni tegevust reguleerivate ja mõjutavate seadusjärgsete, normatiivsete ning kliendi nõuete määramise ja seostamise organisatsiooni protsessidega.
2. Nõuete integreerimine juhtimissüsteemi: koordineerib organisatsioonile kohalduvate nõuete ja normatiivide integreerimist juhtimissüsteemi, kaasates erinevaid huvipooli ning lähtudes organisatsiooni tegevusvaldkonnast ja strateegilistest eesmärkidest.
3. Nõuete ohjamise seire ja ajakohastamine: tagab organisatsioonile kohalduvate nõuete rakendamise, sh hindab regulaarselt nõuete ohjesüsteemi toimivust. Korraldab kaardistatud nõuetest tuleneva dokumentatsiooni ajakohastamise ning teavitab töötajaid uuendustest.

B.3.3 Kliendisuhete süsteemi ohjamine

EKR tase 7

Tegevusnäitajad:

1. Klientide vajaduste ja soovide väljaselgitamise süsteemi sisseseadmine, dokumenteerimine, elluviimine, toimivana hoidmine ja pidev parendamine (edaspidi teostamine): koordineerib klientide vajaduste ja soovide väljaselgitamise süsteemi teostamist, arvestades organisatsiooni konteksti.
2. Teenuse osutamise/toote tarnimise käigus kliendisuhete süsteemi teostamine: koordineerib teenuse osutamise/toote tarnimise käigus kliendisuhete süsteemi teostamist arvestades organisatsiooni konteksti.
3. Kliendikaebuste ja vaidluste lahendamise süsteemi teostamine: koordineerib kliendikaebuste ja vaidluste lahendamise süsteemi teostamist.
4. Klienditagasiside süsteemi teostamine: koordineerib klienditagasiside süsteemi teostamist arvestades organisatsiooni konteksti.

B.3.4 Protsesside juhtimise toetamine ja koordineerimine

EKR tase 7

Tegevusnäitajad:

1. Organisatsiooni protsesside kaardistamise meetodi valimine: valib organisatsiooni protsesside kaardistamiseks asjakohased meetodid. Nõustab juhte protsesside määramise meetodite kasutamise osas.
2. Meeskondade moodustamine: tagab protsesside kaardistamiseks sobiva meeskonna moodustamise nii, et meeskonnas oleksid esindatud protsessi olulised osapooled (sisendite andjad, väljundite saajad, protsessi osalised).
3. Organisatsiooni protsesside kaardistamine, sh seoste ja protsessiomanike määramine, lähtudes iga protsessi oodatavast väljundist ning võimalikest sisenditest: koordineerib organisatsiooni protsesside kaardistamist.
4. Protsessikirjelduse loomine: koordineerib protsessikirjelduste loomist meeskondades, sh. valitud meetodite kasutamist ja kõigi protsessi huvipoolte (sh omanike, juhtide, töötajate, ühiskonna) nõuetest juhendumist, kasutades projekti juhtimise põhimõtteid ja arvestades õppimiskaare etappe.
5. tagab kaardistuse ühtlase taseme kogu väärtusahela lõikes.
6. Protsesside mõtmissüsteemi väljatöötamine: tagab protsesside mõtmissüsteemi väljatöötamise koostöös protsessiomanike ja juhtkonnaga, lähtudes protsessi ja organisatsiooni eesmärkidest ning arvestades mõtmise mõju inimese käitumisele, organisatsiooni struktuuri ja võimalusi korraldada võrdlusi teiste organisatsioonidega samast või muust tegevusvaldkonnast (nt protsesside tulemuste võrdlemiseks).
7. Protsessiomanike toetamine: toetab protsessiomanikke (ja -meeskondi) protsesside planeerimisel, elluviimisel ja hindamisel lähtudes kirjeldatud süsteemist.
8. Protsesside seire ja tulemuste edastamine: seirab protsesside toimivust ja nende vastavust nõuetele ning eesmärkidele. Koondab ise või korraldab seire tulemusel saadud andmete koondamise, edastab andmed asjakohastele protsessiomanikele analüüsiks.

| | |
|--|-------------------|
| <p>9. Protsesside tulemuslikkuse analüüs: analüüsib protsesside tulemuste vastavust seatud eesmärkidele ja muudatuste tegemise vajadust läbi erinevate protsessitasandite, hinnates mõõdikute omavahelisi mõjusid ja strateegilisi eesmärke ning arvestades näitaja tulemuste ja sihttaseme erisust. Võrdleb ja analüüsib teiste organisatsioonide asjakohaseid praktikaid.</p> <p>10. Protsesside analüüsi tulemuste esitlemine: koordineerib organisatsiooni kontekstist lähtudes analüüsitulemuste esitlemist (huvipooled, koht, sagedus jm).</p> | |
| B.3.5 Juhtimissüsteemi toimivuse hindamise korraldamine ja hindamisprotsessi arendamine | EKR tase 7 |
| <p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> Juhtimissüsteemi hindamismetoodika valimine: valib hindamise aluseks sobiva hindamismetoodika, lähtudes organisatsiooni tegevusvaldkonnast (nt ISO jm juhtimissüsteemide standardid, kvaliteediraamistikud: EFQM, CAF jne). Juhtimissüsteemi hindamissüsteemi väljatöötamine: töötab välja koostöös juhtkonnaga organisatsiooni juhtimissüsteemi hindamissüsteemi. Juhtimissüsteemi siseauditite läbiviimine: tagab vajalike auditite plaani koostamise, läbiviimise ja parendustegevuste elluviimise lähtudes juhtkonna ootustest, alusstandarditest ja/või eelnevate auditite tulemustest. Juhtimissüsteemi välisauditite läbiviimine: tagab välisauditite planeerimise, organisatsioonisisese korraldamise ning parendustegevuste elluviimise. Organisatsiooni juhtimissüsteemi terviklik enesehindamise korraldamine: tagab enesehindamise plaani koostamise, läbiviimise ja parendustegevuste elluviimise lähtudes juhtkonna ootustest, valitud kvaliteediraamistikest ja/või eelnevate hindamiste tulemustest. Organisatsiooni juhtimissüsteemi terviklik välishindamine: tagab välishindamise planeerimise, organisatsioonisisese korraldamise ning parendustegevuste elluviimise. | |
| B.3.6 Andmete kogumine ja analüüsimine | EKR tase 7 |
| <p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> Juhtimise eesmärkide joondamine ja mõõdikute määratlemine: haldab organisatsiooni eesmärkide optimaalset valimit ja arendab strateegiliste ja tegevusmõõdikute süsteemi, lähtudes organisatsiooni strateegilistest eesmärkidest ning seadusjärgsetest ja normatiivsetest nõuetest (sh andmekaitse ja turvalisus). Tulemuste seire, analüüsimine ja hindamine: seirab ja analüüsib toodete ja protsesside mõõtmistulemusi, huvipoolte pöördumisi ning koostab nende alusel parendusettepanekud vastavalt ettepanekute esitamise protseduurireeglitele. 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 juhistest. | |
| B.3.7 Muudatuste juhtimine | EKR tase 7 |
| <p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> Muudatusvajaduse määratlemine: tagab muudatusvajaduse sõnastamise, meeskonna moodustamise, andmete analüüsimise ja vajadusel juurpõhjuste tuvastamise. Muudatuste elluviimine: tagab muudatustegevuste kokkuleppimise ja nende elluviimise. Muudatuste mõjususe analüüsimine ja hindamine: tagab muudatuste mõjususe analüüsimise ja hindamise juhtimissüsteemi parendamiseks. Tagab muudatuste dokumenteerimise ning teavitamise. | |
| B.3.8 Juhtimissüsteemi sisemise ja välise teabevahetuse korraldamine | EKR tase 7 |
| <p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> Juhtimissüsteemi sisemise ja välise teabevahetuse vajaduse kaardistamine ja vajalikkuse hindamine: selgitab välja sisemise ja välise teabevahetuse ootused ja vajadused ja hindab vajalikkust, lähtudes organisatsiooni eesmärkidest ning kohalduvatest ning seadusjärgsetest ja normatiivsetest nõuetest (nt huvipoolte kaardistamine). Juhtimissüsteemi sisemise ja välise teabevahetuse läbiviimine: tagab teabevahetuse plaani, infomaterjalide koostamise, infoliikumise ja teabevahetuse mõju hindamise ning koostab ettepanekud teabevahetuse parendamiseks. | |
| B.3.9 Kvaliteedialane koolitamine | EKR tase 7 |
| <p>Tegevusnäitajad:</p> | |

1. Koolitusvajaduse kaardistamine: koordineerib organisatsiooni erinevate sihtrühmade kvaliteedialase koolitusvajaduse kaardistamist, lähtudes hindamistulemustest, strateegilistest eesmärkidest ja muudest arenguvajadustest.
2. Koolituste planeerimine ja korraldamine: tagab organisatsioonis kvaliteedialaste koolituste planeerimise ja korraldamise integreerides need organisatsiooni üldisesse koolitusplaani. Selgitab koolituse eesmärgid ja vajadust planeeritud sihtrühma(de)le.
3. Koolituste läbiviimine: valib sobivad õpimeetodid, koostab koolitusmaterjalid ja viib läbi kvaliteedialaseid koolitusi organisatsioonis ja väljaspool.
4. Koolitustulemuste hindamine: tagab koolituse tulemuslikkuse hindamise (vorm, sihtgrupp, küsimused, protsess). Vajadusel teeb koolituskokkuvõtte, analüüsides koolituse mõjusust ja tehes ettepanekuid edasisteks tegevusteks, sh jätkukoolitusteks.

C-osa ÜLDTEAVE JA LISAD

| C.1 Teave kutsestandardi koostamise ja kinnitamise kohta ning viide ametite klassifikaatorile | |
|--|--|
| 1. Kutsestandardi tähis kutseregistris | 14-18052020-2.3/4k |
| 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) | 7 |
| C.2 Kutsenimetus võõrkeeles | |
| Inglise keeles | Quality Manager, EstQF Level 7 |
| Saksa keeles | Leiter der Qualitätssicherung |
| Soome keeles | laatupäällikkö |
| Vene keeles | менеджер по качеству |
| C.3 Lisad | |
| Lisa 1 Keelte oskustasemete kirjeldused | |
| Lisa 2 Digipädevuste enesehindamise skaala | |
| Lisa 3 Kutsestandardis kasutatud terminid | |