**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**

**TÖÖ KIRJELDUS**

|  |
| --- |
| **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.  Kvaliteedispetsialisti 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.  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. |
| Ettepanekud töö kirjelduse kohta |
| **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 |
| Ettepanekud töö osade kohta |
| **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. |
| Ettepanekud kutsealase ettevalmistuse kohta |
| **A.4 Enamlevinud ametinimetused** |
| Kvaliteedispetsialist, kvaliteediinspektor, kvaliteedikontrolör, kvaliteedikontrollija, kvaliteeditehnik, tarneahela kvaliteedispetsialist, kvaliteediaudiitor, protsessispetsialist. |
| Ettepanekud ametinimetuste kohta |
| **A.5 Regulatsioonid kutsealal tegutsemiseks** |
| Regulatsioonid puuduvad. |
| **A.6 Tulevikuoskused** |
| Kasvav tähtsus on digioskustel, andmeanalüüsi oskusel, kriitilisel mõtlemisel, töötamisel kultuuriliselt mitmekesises keskkonnas ja teadmistepõhisel otsustamisel. |
| Ettepanekud tulevikuoskuste kohta |

**B-osa**

**KOMPETENTSUSNÕUDED**

|  |
| --- |
| **B.1. Kutse struktuur** |
| Kutse taotlemisel tuleb tõendada kõik kompetentsid. |

|  |
| --- |
| **B.2. Kvaliteedispetsialist, tase 5 kutse 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 enesehindamisskaala). |
| Ettepanekud üldoskuste kohta |

|  |
| --- |
| **B.3 Kompetentsid** |

**KOHUSTUSLIKUD 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. | |
| Ettepanekud B.3.1 tööosa kohta | |
| **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. | |
| Ettepanekud B.3.2 tööosa kohta | |
| **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. | |
| Ettepanekud B.3.3 tööosa kohta | |
| **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. | |
| Ettepanekud B.3.4 tööosa kohta | |
| **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. | |
| Ettepanekud B.3.5 tööosa kohta | |
| **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). | |
| Ettepanekud B.3.6 tööosa kohta | |
| **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. | |
| Ettepanekud B.3.7 tööosa kohta | |
| **B.3.8 Juhtimissüsteemi sisemise ja välise teabevahetuse korraldamine** | **EKR tase 5** |
| Tegevusnäitajad:   1. Vormistab aja- ja asjakohase sõnumi, lähtudes juhistest ja sihtgrupist. | |
| Ettepanekud B.3.8 tööosa kohta | |
| **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. | |
| Ettepanekud B.3.9 tööosa kohta | |

**C-osa**

**ÜLDTEAVE JA LISAD**

|  |  |
| --- | --- |
| **C.1 Teave kutsestandardi koostamise ja kinnitamise kohta ning viide ametite klassifikaatorile** | |
| 1. Kutsestandardi tähis kutseregistris | Täidab kutseregistri töötaja |
| 1. 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 |
| 1. Kutsestandardi kinnitaja | Äriteeninduse ja Muu Äritegevuse Kutsenõukogu |
| 1. Kutsenõukogu otsuse number |  |
| 1. Kutsenõukogu otsuse kuupäev |  |
| 1. Kutsestandard kehtib kuni |  |
| 1. Kutsestandardi versiooni number | 3 |
| 1. Viide Ametite Klassifikaatorile (ISCO 08) | 3339 Äriteenuste agendid, mujal liigitamata  2421 Juhtimis- ja organisatsioonianalüütikud |
| 1. Viide Euroopa kvalifikatsiooniraamistikule (EQF) | 5 |
| **C.2 Kutsenimetus võõrkeeles** | |
| Inglise keeles: Quality Specialist | |
| Saksa keeles: Qualitäts Spezialist | |
| Vene keeles: специалист по качеству | |
| Soome keeles: laatuspesialisti | |
| **C.3 Lisad** | |
| Lisa 1 Keelte oskustasemete kirjeldused  Lisa 2 Digipädevuste enesehindamisskaala  Lisa 3 Kutsestandardis kasutatud terminid | |