

Kvaliteedijuhi ja -spetsialisti kutsestandard

Eesti Kvaliteediühingu seminar

2015-03-26

Eesmärk: selgus ja võimalused

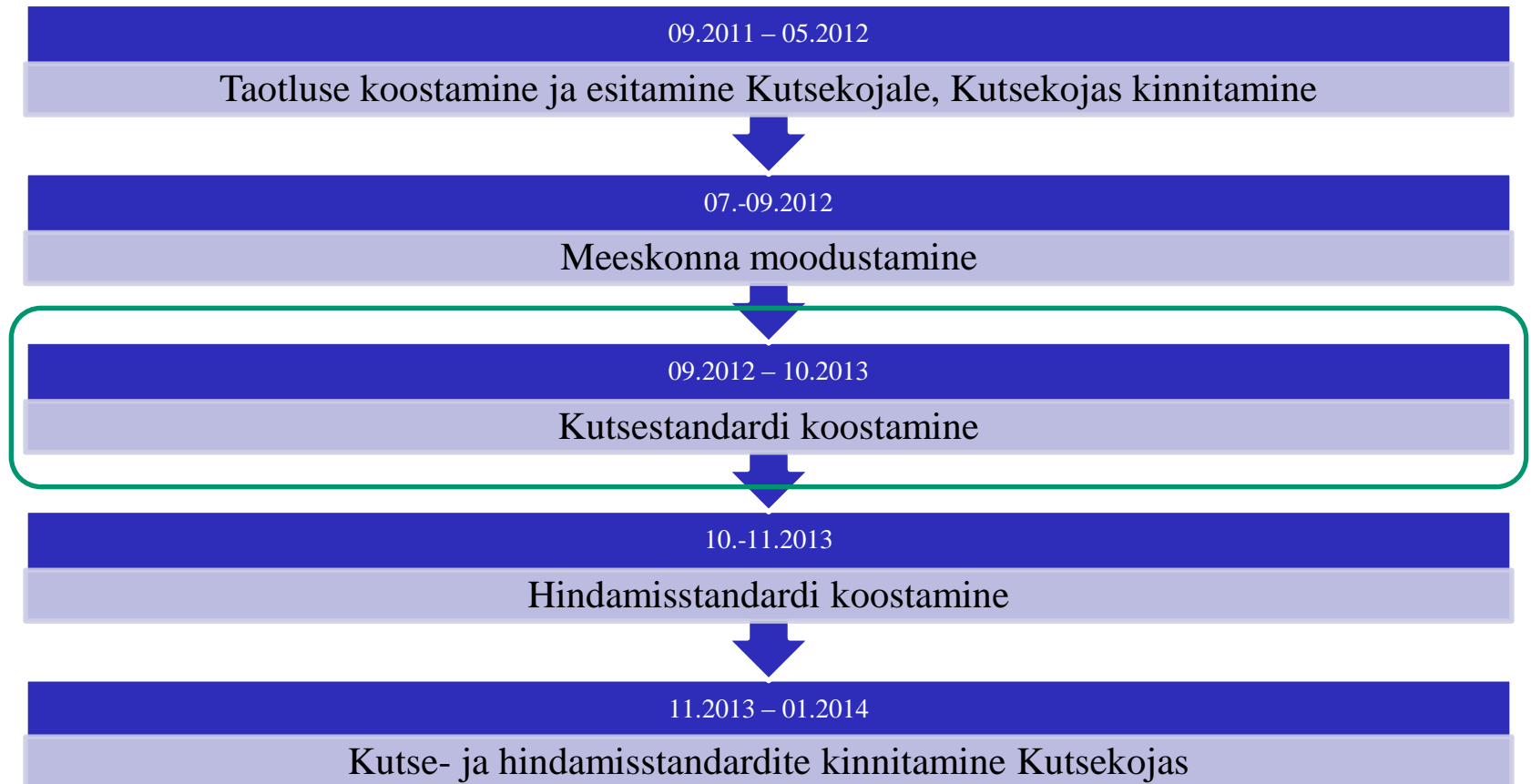
- Olemasolevate õppekava(de) arendamiseks ning uute väljatöötamiseks
- Koolitusprogrammide väljatöötamiseks ning sobivale sihtrühmale suunamiseks
- Probleemide lahendamiseks töötajate oskuste määratlemisel ja arendamisel
- Kutseala korrastamise vajadusest
- Rahvusvaheliste nõuete või kokkulepete täitmiseks

Mitmekülgne kogemus meeskonnas

1. Enno Aermates – OÜ Smileoffice
2. Toomas Arula – Nixor Eesti AS
3. Siret Kegel – Incap Corporation
4. Neeme Kärbo – Tartu Teaduspark
5. Üllar Lainela – ERGO Eesti/Balti kindlustusseltsid
6. Kristel Leisalu – Elisa Eesti
7. Tauno-Jussi Onoper – TJO Konsultatsioonid
8. Heli Rannik – Tallinna Majanduskool
9. Tiia Tammaru – Tallinna Tehnikaülikool, Eesti Kvaliteediühing
10. Kadi Prants – EHTE OÜ (Eesti Hotelli- ja Turismikõrgkool)
11. Eneken Titov – Eesti Ettevõtluskõrgkool Mainor


Juhendas Margit Salmer, Kutsekoda

Kauatehtud kaunikene



Kutsestandardi ülesehitus

A. Töö kirjeldus

1. Töö kirjeldus
2. Tööosad 
3. Töökeskkond ja töö eripära
4. Töövahendid
5. Tööks vajalikud isikuomadused
6. Kutsealane ettevalmistus
7. Enamlevinud ametinimetused

B. Kompetentsusnõuded

1. Kutse struktuur
2. Kompetentsid
 - 1.-10. kohustuslikud, 11. läbivad
 - Tegevusnäitajad, teadmised, hindamismeetodid

C. Üldteave ja lisad

1. Teave kutsestandardi kohta
2. Kutsenimetus võõrkeeltes
3. Lisad

Töösad 1(3)

1. Kvaliteedijuhtimissüsteemi haldamine:

- 1) kvaliteedipoliitika kujundamine;
- 2) kvaliteedijuhtimissüsteemi sisseseadmine ja ohjamine.

v.a. tase 5

2. Organisatsioonile kohalduvate nõuete ohjamine:

- 1) nõuete kaardistamine;
- 2) nõuete integreerimine juhtimissüsteemi.

v.a. tase 5

3. Protsesside juhtimise koordineerimine ja toetamine:

- 1) (põhi)protsessi(de) kaardistamine;
- 2) (põhi)protsessi(de) analüüsimine;
- 3) (põhi)protsessi(de) arendamine.

v.a. tase 5

4. Kvaliteedikoolituste koordineerimine (koostöös personalitöö eest vastutava isikuga):

- 1) koolitusvajaduse kaardistamine;
- 2) koolituste planeerimine ja korraldamine;
- 3) koolitustulemuste hindamine.

v.a. tase 5

5. Andmete kogumine ja analüüsimine:

- 1) juhtimise eesmärkide joondamine ja mõõdikute määratlemine;
- 2) mõõtmisüsteemi loomine ja rakendamine;
- 3) tulemuste seire, analüüsimine ja hindamine;
- 4) tulemuste tagasisidestamine.

v.a. tase 5

Töösad 2(3)

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 süsteemi sisseseadmine.

7. Juhtimissüsteemi hindamiste korraldamine ja protsessi arendamine:

- 1) organisatsiooni juhtimiskvaliteedi terviklik enesehindamine;
- 2) organisatsiooni juhtimiskvaliteedi terviklik välishindamine;
- 3) siseaudit;
- 4) väline kvaliteediaudit (lähtuvalt organisatsiooni spetsiifikast).

Töösad 3(3)

8. **Protsesside muudatusprojektide juhtimine:**

- 1) projektimeskonna formeerimine;
- 2) probleemi/väljakutse sõnastamine;
- 3) probleemse olukorra piiritlemine;
- 4) juurpõhjus(t)e tuvastamine;
- 5) korrigeerivate tegevuste sõnastamine ja testimine;
- 6) probleemi korrigeerimine ja tulemuse kinnitamine;
- 7) analoogse probleemi võimaluse välistamine tulevikus;
- 8) projekti lõpetamine.

v.a. tase 5

v.a. tase 5

9. **Organisatsiooni arengu toetamine ja nõustamine** (koostöös juhtkonnaga):

- 1) organisatsiooni arendamise (sh parendamise) kvaliteedijuhtimise tööriistade planeerimine ja rakendamine;
- 2) arendamise (sh parendamise) ettepanekute süsteemi loomine ja ohjamine;
- 3) parimate praktikate tuvastamine ja nendest õppimine.

v.a. tase 5

10. **Kvaliteedijuhtimise sise- ja väliskommunikatsiooni korraldamine** (koostöös kommunikatsiooni eest vastutava isikuga):

- 1) kvaliteedijuhtimise sise- ja väliskommunikatsioonivajaduse kaardistamine; v.a. tase 5
- 2) kvaliteedijuhtimise sise- ja väliskommunikatsioon;
- 3) kvaliteedijuhtimise sise- ja väliskommunikatsiooni hindamine. v.a. tase 5

Läbivad kompetentsid (tase 7)

- Valdkonna, turu, konkurentide põhisuundumustega kursis
- Algatus- ja otsustusvõimeline
- Suunab teisi
- Püstitab eesmärgid, planeerib tegevusi ja projekte
- Orienteeritud huvipoolte vajaduste ja rahulolu saavutamisele
- Süsteemne, metoodiline
- Esitab infot vastavalt sihtrühma tasemele ja vajadustele
- Analüütiline mõtlemine, probleem kui süsteemi osa
- Suudab anda edasi ülevaadet keerukatest probleemidest
- Kogub, süstematiseerib, levitab kvaliteedialast infot
- Pakub välja hästitöötavaid uuendusi
- Loob suhtevõrgustikke
- Tunnustab osalejaid



Täna!

siret.kegel@elektrilevi.ee

Skype: siret.kegel