

HINDAMISSTANDARD

Kutsestandardite nimetused:
KVALITEEDISPETSIALIST EKR tase: 5
KVALITEEDISPETSIALIST EKR tase: 6
KVALITEEDIJUHT EKR tase: 7

Sisukord:

1. Üldine informatsioon
2. Hindamise korraldus
3. Hindamisülesanded
4. Hindamiskriteeriumid
5. Hindamine
6. Vormid hindajale
7. Vormid taotlejale

1. Üldine informatsioon

- 1.1. Kvaliteedispetsialist, tase 5 ja 6 ning kvaliteedijuht, tase 7 hindamine on kutsealase kompetentsuse hindamine.
- 1.2. Kutsealast kompetentsust hindab erinevatest osapooltest koosnev hindamiskomisjon.
- 1.3. Dokumentide vastuvõtmine, puudustest teavitamine ja puuduste likvideerimine, hindamise ja kutsekomisjoni vaheline töökorraldus ja taotleja teavitamine toimub vastavalt kutse andmisega seotud dokumentide menetlemise ja arhiveerimise korrale (edaspidi dokumendihalduse kord).
- 1.1. Käesoleva dokumendi lisad on leitavad Kutse andja (edaspidi KA) kodulehel: <http://eaq.ee/artiklid/kvaliteedijuhi-kutse-ja-hindamisstandard>
- 1.4. Hindamine viiakse läbi kolmes etapis. Etapid toimuvad erinevatel aegadel.
 - 1.4.1. Esimeses etapis analüüsib kutse andja taotleja poolt esitatud dokumentide vastavust soovitud kutse saamiseks kehtestatud nõuetele. Nõuetekohaselt täidetud dokumendid registreeritakse ning suunatakse edasi teise etappi.
 - 1.4.2. Teises etapis hindab taotlejat hindamiskomisjon. Hindamisvormideks on struktureeritud kirjalik töö, õpi- ja töömapp (hindamisstandardi lisa 1 ja 2) ja vestlus.
 - 1.4.3. Kolmandas etapis teeb kutsekomisjon otsused laekunud hinnangute ja toimunud vestlusvoorude põhjal. Kui hinnang on positiivne, siis langetatakse otsus kutse andmise osas.

2. Hindamise korraldus

- 2.1. Hindamise korraldus on kirjeldatud dokumendihalduse korras.

3. Hindamisülesanded

- 3.1 Taotlejat hinnatakse struktureeritud kirjaliku töö, õpi –või töömapi ja vestluse alusel.
- 3.2 Struktureeritud kirjalik töö koosneb 2 osast: test ning situatsioonülesande lahendamine ja analüüsimine.
- 3.3 Töömapp sisaldab ülevaadet taotleja tööalasest kogemusest ja eneseanalüüsi.
- 3.4 Õpimapp sisaldab ülevaadet taotleja õpingutest, õppepraktika kogemusest ja eneseanalüüsist.
- 3.5 Vestluse kodukord
- 3.5.1 Hindamise keeleks on eesti keel.
- 3.5.2 Kvaliteedispetsialist, tase 5 ja kvaliteedispetsialist, tase 6 ning kvaliteedijuht, tase 7 taotlejatega peavad vestlusi vähemalt kolm hindamiskomisjoni liiget. Vestlused toimuvad igale taotlejale eraldi.
- 3.5.3 Vestluse sisuks on tutvuda taotleja senise tegevusega ning saada vastuseid struktureeritud kirjaliku töö ja töö- või õpimapi põhjal tekkinud küsimustele lähtuvalt hindamiskriteeriumitest.
- 3.5.4 Struktureeritud kirjaliku töö ja vestluse ajal on ruumis lubatud viibida ainult vahetult hindamisega seotud isikutel, kui kutsekomisjon ei ole otsustanud teisti.
- 3.6 Struktureeritud kirjaliku töö ja vestluse ajal on taotlejal ruumis keelatud:
- kõrvaliste abivahendite kasutamine;
 - hindamise salvestamine;
 - komisjoni liikmeid häiriv käitumine.
- 3.6.1 Hindamiskomisjoni liikmetel on õigus eemaldada hindamiselt taotleja, kes häirib hindamise läbiviimist.
- 3.7 Vestluse käigus ja selle järgselt täidavad kõik hindamiskomisjoni liikmed vastava taseme hindamislehed.

4. Hindamiskriteeriumid

Taotlejat hinnatakse struktureeritud kirjaliku töö, õpi- ja töömapi ning vestluse alusel. Kutsealase kompetentsuse tõendamisel kirjeldab ja selgitab kutse taotleja oma kvaliteedijuhtimise alaseid teadmisi, oskusi ja kogemust, lähtudes allolevas tabelis esitatud hindamiskriteeriumitest.

4.1 Kvaliteedispetsialist, tase 5

Kompetents	Hindamiskriteeriumid
B.2.1 Kvaliteedijuhtimissüsteemi haldamine:	1) kirjeldab organisatsiooni kvaliteedikäsiraamatu funktsiooni ja koostamise põhimõtteid; 2) kirjeldab kvaliteedijuhtimissüsteemi toimimiseks vajalikke dokumente ja dokumenteerimise põhimõtteid.

Hindamismeetod: struktureeritud kirjalik töö ja/või õpi ja töömapp ja/või vestlus.	
Kompetents	Hindamiskriteeriumid
B.2.2 Organisatsioonile kohalduvate nõuete ohjamine:	kirjeldab protsessi, kuidas identifitseeritakse organisatsioonile kohalduvaid nõudeid ja kuidas neid nõudeid kajastada organisatsiooni sisejuhendites.
Hindamismeetod: struktureeritud kirjalik töö ja/või õpi ja töömapp ja/või vestlus.	
Kompetents	Hindamiskriteeriumid
B.2.3 Protsesside juhtimise toetamine ja koordineerimine:	visualiseerib protsessi vastavalt etteantud juhiste, kasutades visuaalse kommunikatsiooni võimalusi.
Hindamismeetod: struktureeritud kirjalik töö ja/või õpi ja töömapp ja/või vestlus.	
Kompetents	Hindamiskriteeriumid
B.2.4 Kvaliteedialaste koolituste koordineerimine (koostöös personalijuhiga):	<ol style="list-style-type: none"> 1) selgitab koolitusvajaduse tekkepõhjusi ja kirjeldab erinevaid koolituse sihtrühmi sõltuvalt organisatsiooni eripärast; 2) sõnastab etteantud hindamistulemuste põhjal koolituse õpiväljundid ning valib õpiväljundile sobiva koolitusmeetodi; 3) kirjeldab erinevaid koolitusliike ja koolituse hindamistasandeid.
Hindamismeetod: struktureeritud kirjalik töö ja/või õpi ja töömapp ja/või vestlus.	
Kompetents	Hindamiskriteeriumid
B.2.5 Andmete kogumine ja analüüsimine:	<ol style="list-style-type: none"> 1) kirjeldab mõõtmissüsteemi olemust ja rakendamist; 2) valib välja sobiva mõõtmistulemuste visuaalse esitlemise meetodi ja kasutab seda etteantud andmete esitamiseks.
Hindamismeetod: struktureeritud kirjalik töö ja/või õpi ja töömapp ja/või vestlus.	
Kompetents	Hindamiskriteeriumid
B.2.6 Kliendisuhete süsteemi ohjamine:	<ol style="list-style-type: none"> 1) kirjeldab terviklikku kliendisuhete süsteemi. 2) selgitab kliendikaebuse lahendamise protsessi.

Hindamismeetod: struktureeritud kirjalik töö ja/või õpi ja töömapp ja/või vestlus.

Kompetents	Hindamiskriteeriumid
B.2.7 Juhtimissüsteemi hindamise korraldamine ja protsessi arendamine:	<ol style="list-style-type: none">1) kirjeldab PDCA protsessi;2) kirjeldab ISO 9001 juhtimissüsteemi auditite funktsiooni;3) kirjeldab mittevastavusraporti funktsiooni;4) kirjeldab siseauditite aastaplaani;5) kirjeldab ja analüüsib sisehindaja ülesandeid ja kompetentse.

Hindamismeetod: struktureeritud kirjalik töö ja/või õpi ja töömapp ja/või vestlus.

Kompetents	Hindamiskriteeriumid
B.2.8 Protsesside muudatusprojektide juhtimine:	<ol style="list-style-type: none">1) kirjeldab projektijuhtimise etappe ja tegevusi lähtudes etteantud juhistest ja projekti eesmärgist;2) sõnastab korrektselt probleemi ja hindab selle mõju;3) analüüsib probleemi lihtsate kvaliteedi tööriistadega, et leida probleemi võimalikud juurpõhjused;4) sõnastab ettepaneku protsessi korrigeerimiseks;5) kirjeldab võimalikke mõõtmismeetodeid;6) sõnastab projekti või selle etappide tulemused, sh. võimalikud õppimiskohad.

Hindamismeetod: struktureeritud kirjalik töö ja/või õpi ja töömapp ja/või vestlus.

Kompetents	Hindamiskriteeriumid
B.2.9 Organisatsiooni arengu toetamine ja nõustamine (koostöös juhtkonnaga):	<ol style="list-style-type: none">1) kirjeldab tagasisidestamise süsteemi organisatsioonis;2) selgitab organisatsiooni arendamise põhimõtteid.

Hindamismeetod: struktureeritud kirjalik töö ja/või õpi ja töömapp ja/või vestlus.

Kompetents	Hindamiskriteeriumid
B.2.10 Kvaliteedijuhtimise sise- ja väliskommunikatsiooni korraldamine (koostöös kommunikatsioonijuhiga):	<ol style="list-style-type: none">1) vormistab etteantud kommunikatsioonisõnumi ja selgitab, millal, millisele sihtgrupile ja millises kanalis antud sõnum tuleb edastada;2) kirjeldab, millised on sise- ja väliskommunikatsiooni kanalid ning milline infoedastus on vastavatele sihtgruppidele asjakohane.

Hindamismeetod: struktureeritud kirjalik töö ja/või õpi ja töömapp ja/või vestlus.

B.2.11 5.taseme kvaliteedispetsialisti kutset läbiv kompetents

- 1) mõistab kvaliteediprotsesse organisatsioonis ning on kursis konkurentide tegevusega vastavas valdkonnas;
- 2) on algatusvõimeline, langetab kiireid ja selgeid otsuseid ka mittetäieliku info alusel;
- 3) algatab vastavalt vajadusele eesmärgipäraseid tegevusi;
- 4) järgib püstitatud eesmärke, planeerib tegevusi ja arvestab võimalike muutustega;
- 5) oma tegevuses on orienteeritud erinevate huvipoolte vajaduste ja rahulolu saavutamisele, töötades süsteemselt, meetodiliselt ning korrapäraselt;
- 6) esitab informatsiooni vastavalt auditooriumi arusaamise tasemele ja vajadustele, kasutades valdkonna-spetsiifilisi teadmisi;
- 7) tuginedes selgele analüütilisele mõtlemisele, osaleb tõstatatud probleemide lahendamisel;
- 8) suudab nii kirjalikult kui suuliselt anda edasi ülevaadet talle lahendamiseks antud probleemidest;
- 9) vastavalt juhiste kogub, süstematiseerib ja levitab organisatsioonile vajalikku kvaliteedialast informatsiooni;
- 10) osaleb organisatsioonis välja töötatud uuenduste rakendamises;
- 11) osaleb organisatsioonisiseste suhtevõrgustike toimimises, aidates kaasa osapoolte selge nõustumise ning pühendumuse saavutamisele;
- 12) kasutab oma töös riigikeelt tasemel C1 ning vähemalt ühte võõrkeelt tasemel B2 (vt Kutsestandardi lisa 2)
- 13) kasutab arvutit tasemel AO1 – AO7 (vt Kutsestandardi lisa 1).

Läbivaid kompetentse hinnatakse integreeritult kõigi teiste kutsestandardis toodud kompetentside hindamise käigus.

4.2 Kvaliteedispetsialist, tase 6

Kompetents	Hindamiskriteeriumid
B.2.1 Kvaliteedijuhtimissüsteemi haldamine:	<ol style="list-style-type: none">1) kirjeldab organisatsiooni kvaliteedikäsiraamatu funktsiooni ja koostamise põhimõtteid;2) kirjeldab kvaliteedijuhtimissüsteemi toimimiseks vajalikke dokumente ja dokumenteerimise põhimõtteid;3) kirjeldab organisatsiooni kvaliteedipoliitika ja kvaliteedieesmärkide väljatöötamist, kasutamist ja mõju;4) kirjeldab organisatsiooni kvaliteedijuhtimissüsteemi toimimiseks asjakohast IT- keskkonda.

Hindamismeetod: struktureeritud kirjalik töö ja/või õpi ja töömapp ja/või vestlus.

Kompetents	Hindamiskriteeriumid
B.2.2 Organisatsioonile kohalduvate nõuete ohjamine:	<ol style="list-style-type: none"> 1) kirjeldab protsessi, kuidas identifitseeritakse organisatsioonile kohalduvaid nõudeid ja kuidas neid nõudeid kajastada organisatsiooni sisejuhendites; 2) analüüsib näite abil infot organisatsioonile kohalduvate nõuete täitmise kohta; 3) nimetab, mida peab jälgima organisatsioonisiseste dokumentide ajakohastamisel.
Hindamismeetod: struktureeritud kirjalik töö ja/või õpi ja töömapp ja/või vestlus.	
Kompetents	Hindamiskriteeriumid
B.2.3 Protsesside juhtimise toetamine ja koordineerimine:	<ol style="list-style-type: none"> 1) kirjeldab protsesside määratlemist ning erinevat tüüpi protsesside omavahelisi seoseid omas organisatsioonis; 2) kirjeldab protsesside kaardistamise meeskonna valiku põhimõtteid; 3) kirjeldab protsessijuhtimise põhimõtteid, protsesside kaardistamist, analüüsi, haldamist ja parendamist ning vastavaid meetodeid; 4) koostab protsessivoo lähtudes etteantud organisatsioonikirjeldusest; 5) kirjeldab protsesside mõõdikute süsteemi loomist ja ohjamist.
Hindamismeetod: struktureeritud kirjalik töö ja/või õpi ja töömapp ja/või vestlus.	
Kompetents	Hindamiskriteeriumid
B.2.4 Kvaliteedialaste koolituste koordineerimine (koostöös personalijuhiga):	<ol style="list-style-type: none"> 1) selgitab koolitusvajaduse tekkepõhjust ja kirjeldab erinevaid koolituse sihtrühmi sõltuvalt organisatsiooni eripäradest ja strateegiast; 2) sõnastab etteantud hindamistulemuste põhjal koolituse eesmärgi ja õpiväljundid ning valib õpiväljundile sobiva koolitusmeetodi; 3) kirjeldab erinevaid koolitusliike ja koolituse hindamistasandeid; 4) selgitab süsteemse koolitusprotsessi olemust.
Hindamismeetod: struktureeritud kirjalik töö ja/või õpi ja töömapp ja/või vestlus.	
Kompetents	Hindamiskriteeriumid

B.2.5 Andmete kogumine ja analüüsimine:	<ol style="list-style-type: none"> 1) kirjeldab mõõtmisüsteemi olemust ja rakendamist; 2) valib välja sobiva mõõtmistulemuste visuaalse esitlemise meetodi ja kasutab seda etteantud andmete esitamiseks.
Hindamismeetod: struktureeritud kirjalik töö ja/või õpi ja töömapp ja/või vestlus.	
Kompetents	Hindamiskriteeriumid
B.2.6 Kliendisuhete süsteemi ohjamine:	<ol style="list-style-type: none"> 1) kirjeldab ja analüüsib terviklikku kliendisuhete süsteemi; 2) analüüsib kliendi tagasisidet ja kirjeldab selle mõju parendusprotsessidele.
Hindamismeetod: struktureeritud kirjalik töö ja/või õpi ja töömapp ja/või vestlus.	
Kompetents	Hindamiskriteeriumid
B.2.7 Juhtimissüsteemi hindamise korraldamine ja protsessi arendamine:	<ol style="list-style-type: none"> 1) määratleb sobiliku sise- või välishindamismeetodi lähtudes organisatsiooni küpsusastmest ja hindamise eesmärgist; 2) kirjeldab sisehindamise meeskondade moodustamist; 3) kirjeldab sise- või välishindamise projekti planeerimist ja juhtimist arvestades kasutatavaid meetodeid, mudeleid ja ressursse; 4) kirjeldab detailselt vähemalt ühte kvaliteediraamistikku; 5) kirjeldab ja analüüsib sisehindaja ülesandeid ja kompetentse; 6) kirjeldab välishindamise järeltegevusi ja integreerimist.
Hindamismeetod: struktureeritud kirjalik töö ja/või õpi ja töömapp ja/või vestlus.	
Kompetents	Hindamiskriteeriumid
B.2.8 Protsesside muudatusprojektide juhtimine:	<ol style="list-style-type: none"> 1) kirjeldab projektijuhtimise etappe ja tegevusi lähtudes etteantud juhistest ja projekti eesmärgist; 2) sõnastab korrektselt probleemi ja hindab selle mõju; 3) analüüsib probleemi kvaliteedi tööriistadega, et leida probleemi juurpõhjused; 4) analüüsib ja prioriseerib lahendusvariante; 5) sõnastab ettepaneku protsessi korrigeerimiseks; 6) määratleb mõõtmismeetodid; 7) sõnastab projekti või selle etappide tulemused, sh.

	võimalikud õppimiskohad.
Hindamismeetod: struktureeritud kirjalik töö, õpi ja töömapp ja vestlus.	
Kompetents	Hindamiskriteeriumid
B.2.9 Organisatsiooni arengu toetamine ja nõustamine (koostöös juhtkonnaga):	<ol style="list-style-type: none"> 1) analüüsib tagasisidestamise süsteemi organisatsioonis; 2) seostab organisatsiooni arendamise põhimõtteid organisatsiooni tegevusega; 3) kirjeldab asjakohaste tööriistade kasutamist organisatsiooni arendamisel.
Hindamismeetod: struktureeritud kirjalik töö ja/või õpi ja töömapp ja/või vestlus.	
Kompetents	Hindamiskriteeriumid
B.2.10 Kvaliteedijuhtimise sise-ja väliskommunikatsiooni korraldamine (koostöös kommunikatsioonijuhiga):	<ol style="list-style-type: none"> 1) vormistab etteantud kommunikatsioonisõnumi ja selgitab, millal, millisele sihtgrupile ja millises kanalis antud sõnum tuleb edastada; 2) kirjeldab, millised on sise- ja väliskommunikatsiooni kanalid ning milline infoedastus on vastavatele sihtgruppidele asjakohane; 3) selgitab kommunikatsioonivajaduse tekkepõhjusi ja selle vajalikkuse hindamist; 4) selgitab, millele peaks tuginema sise- ja väliskommunikatsiooni plaani koostamisel.
Hindamismeetod: struktureeritud kirjalik töö ja/või õpi ja töömapp ja/või vestlus.	
B.2.11 6. taseme kvaliteedispetsialisti kutset läbiv kompetents	
<ol style="list-style-type: none"> 1) osaleb kvaliteediprotsesside suunamises organisatsioonis, on teadlik kvaliteedivaldkonna R&Dst, turust, konkurentide tegevusest; 2) on algatusvõimeline, langetab kiireid ja selgeid otsuseid ka mittetäieliku info alusel; 3) osaleb teistele selge suunatunnetuse andmises 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, meetodiliselt ning korrapäraselt; 6) esitab informatsiooni vastavalt auditooriumi arusaamise tasemele ja vajadustele, kasutades valdkonna-spetsiifilisi teadmisi; 7) tuginedes selgele analüütilisele mõtlemisele, näitab üles arusaamist, kuidas probleemide lahendusi ellu viia; 	

- 8) suudab nii kirjalikult kui suuliselt anda edasi ülevaadet talle lahendamiseks antud probleemidest;
- 9) vastavalt juhiste kogub, süstematiseerib ja levitab organisatsioonile vajalikku kvaliteedialast informatsiooni;
- 10) osaleb organisatsioonis välja töötatud uuenduste rakendamises;
- 11) loob toimivad suhtevõrgustikud organisatsioonisest osapooltega, saavutades nende nõustumise ning pühendumuse veenmiste ja läbirääkimiste teel;
- 12) kasutab oma töös riigikeel tasemel C1 ning vähemalt ühte võõrkeelt tasemel B2 (vt Kutsestandardi lisa 2);
- 13) kasutab arvutit tasemel AO1 – AO7 (vt Kutsestandardi lisa 1).

Läbivaid kompetentse hinnatakse integreeritult kõigi teiste kutsestandardis toodud kompetentside hindamise käigus.

Kvaliteedijuht, tase 7

Kompetents	Hindamiskriteeriumid
B.2.1 Kvaliteedijuhtimissüsteemi haldamine:	<ol style="list-style-type: none"> 1) selgitab organisatsiooni kvaliteedipoliitika ja kvaliteedieesmärkide väljatöötamist, kasutamist ja mõju; 2) selgitab organisatsiooni kvaliteedikäsiraamatu funktsiooni ja koostamise põhimõtteid; 3) selgitab kvaliteedijuhtimissüsteemi toimimiseks vajalikke dokumente ja dokumenteerimise põhimõtteid; 4) kirjeldab organisatsiooni kvaliteedijuhtimissüsteemi toimimiseks asjakohast IT- keskkonda; 5) kirjeldab kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamist, haldamist ja arendamist; 6) kirjeldab koostööd huvipooltega.
Hindamismeetod: struktureeritud kirjalik töö ja/või õpi/töömapp ja/või vestlus.	
Kompetents	Hindamiskriteeriumid
B.2.2 Organisatsioonile kohalduvate nõuete ohjamine:	<ol style="list-style-type: none"> 1) kirjeldab nõuete ohjesüsteemi koostamise põhimõtteid ja protsessi, kuidas identifitseeritakse organisatsioonile kohalduvaid nõudeid, kuidas neid nõudeid kajastatakse organisatsiooni sisejuhendites, seiratakse ja vaadatakse üle ning ajakohastatakse; 2) nimetab organisatsioonile kohalduvaid nõudeid lähtudes organisatsiooni tegevusvaldkonnast; 3) analüüsib näite abil infot organisatsioonile kohalduvate nõuete täitmist.

Hindamismeetod: struktureeritud kirjalik töö ja/või õpi/töömapp ja/või vestlus.

Kompetents	Hindamiskriteeriumid
B.2.3 Protsesside juhtimise toetamine ja koordineerimine:	<ol style="list-style-type: none">1) selgitab organisatsiooni kliendi määratlemist;2) selgitab protsesside määratlemist ning erinevat tüüpi protsesside omavahelisi seoseid oma organisatsioonis;3) selgitab protsessiomanike ja protsesside kaardistamise ja haldamise meeskondade valiku põhimõtteid;4) selgitab protsessijuhtimise põhimõtteid, protsesside kaardistamist, analüüsi, haldamist ja parendamist ning vastavaid meetodeid;5) koostab protsessivoo, lähtudes etteantud organisatsioonikirjeldusest;6) selgitab protsesside mõõdikute süsteemi loomist, mõõtmise mõju käitumisele ja mõõtmistulemuste esitamise viise;7) selgitab tulemus- ja ennustava näitaja erisusi ning nende kasutusvõimalusi.

Hindamismeetod: struktureeritud kirjalik töö ja/või õpi/töömapp ja/või vestlus.

Kompetents	Hindamiskriteeriumid
B.2.4 Kvaliteedialaste koolituste koordineerimine (koostöös personalijuhiga):	<ol style="list-style-type: none">1) selgitab koolitusvajaduse tekkepõhjusi ja kirjeldab erinevaid koolituse sihtrühmi sõltuvalt organisatsiooni eripärast ja strateegiast;2) sõnastab etteantud hindamistulemuste põhjal koolituse eesmärgi ja õpiväljundid ning valib õpiväljundile sobiva koolitusmeetodi;3) kirjeldab erinevaid koolitusliike ja koolituse hindamistasandeid;4) selgitab süsteemse koolitusprotsessi olemust.

Hindamismeetod: struktureeritud kirjalik töö ja/või õpi/töömapp ja/või vestlus.

Kompetents	Hindamiskriteeriumid
B.2.5 Andmete kogumine ja analüüsimine:	<ol style="list-style-type: none">1) selgitab mõõtmisüsteemi ülesehituse põhimõtteid, analüüsi ja rakendamist;2) valib välja sobiva mõõtmistulemuste visuaalse esitlemise meetodi ja kasutab seda etteantud andmete esitamiseks;3) tulemuste analüüs.

Hindamismeetod: struktureeritud kirjalik töö ja/või õpi/töömapp ja/või vestlus.

Kompetents	Hindamiskriteeriumid
B.2.6 Kliendisuhete süsteemi ohjamine:	1) selgitab tervikliku kliendisuhete süsteemi loomist ja toimimist; 2) selgitab terviklikku tagasiside süsteemi ja selle mõju parendusprotsessidele.

Hindamismeetod: struktureeritud kirjalik töö ja/või õpi/töömapp ja/või vestlus.

Kompetents	Hindamiskriteeriumid
B.2.7 Juhtimissüsteemi hindamise korraldamine ja protsessi arendamine:	1) määratleb sobiliku sise- või välishindamismeetodi lähtudes organisatsiooni küpsusastmest ja hindamise eesmärgist; 2) kirjeldab sisehindamise meeskondade moodustamist; 3) kirjeldab sise- või välishindamise projekti planeerimist ja juhtimist arvestades kasutatavaid meetodeid, mudeleid ja ressursse; 4) kirjeldab detailselt vähemalt ühte kvaliteediraamistikku; 5) kirjeldab ja analüüsib sisehindaja ülesandeid ja kompetentse; 6) kirjeldab välishindamise järeltegevusi ja integreerimist.

Hindamismeetod: struktureeritud kirjalik töö ja/või õpi ja töömapp ja/või vestlus.

Kompetents	Hindamiskriteeriumid
B.2.8 Protsesside muudatusprojektide juhtimine:	1) kirjeldab ja analüüsib projektijuhtimise etappe, tegevusi ja meeskonnatööd; 2) kirjeldab projekti riskide analüüsi ja haldamist; 3) sõnastab korrektselt probleemi ja hindab selle mõju; 4) määratleb muudatusprojekti eesmärgi; 5) analüüsib probleemi kvaliteedi tööriistadega, et leida probleemi juurpõhjused; 6) analüüsib ja prioritseerib lahendusvariante; 7) sõnastab ettepaneku protsessi korrigeerimiseks; 8) määratleb mõõtmismeetodid; 9) sõnastab projekti või selle etappide tulemused, sh. võimalikud õppimiskohad.

Hindamismeetod: struktureeritud kirjalik töö ja/või õpi/töömapp ja/või vestlus.

Kompetents	Hindamiskriteeriumid
B.2.9 Organisatsiooni arengu toetamine ja nõustamine (koostöös juhtkonnaga):	1) kirjeldab tagasisidestamise süsteemi loomist organisatsioonis; 2) seostab organisatsiooni arendamise põhimõtteid organisatsiooni tegevusega; 3) kirjeldab asjakohaste tööriistade kasutamist organisatsiooni arendamisel; 4) kirjeldab organisatsioonide vahelist võrdlusanalüüsi kasutamist.
Hindamismeetod: struktureeritud kirjalik töö ja/või õpi/töömapp ja/või vestlus.	
Kompetents	Hindamiskriteeriumid
B.2.10 Kvaliteedijuhtimise sise- ja väliskommunikatsiooni korraldamine (koostöös kommunikatsioonijuhiga):	1) koostab kommunikatsioonisõnumi ja selgitab, millal, millisele sihtgrupile ja millises kanalis antud sõnum tuleb edastada; 2) kirjeldab, millised on sise- ja väliskommunikatsiooni kanalid ning milline infoedastus on vastavatele sihtgruppidele asjakohane; 3) selgitab kommunikatsioonivajaduse tekkepõhjusi ja selle vajalikkuse hindamist; 4) selgitab, millele peaks tuginema sise- ja väliskommunikatsiooni plaani koostamisel. 5) selgitab kvaliteedijuhtimise terminoloogia aja- ja asjakohtastamise põhimõtteid; 6) kirjeldab sise- ja väliskommunikatsiooni edastamise protsessi; 7) selgitab sise- ja väliskommunikatsiooni mõjususe hindamist.
Hindamismeetod: struktureeritud kirjalik töö ja/või õpi/töömapp ja/või vestlus.	
B.2.11 7. taseme kvaliteedijuhi kutset läbiv kompetents	
1) suunab kvaliteedialaseid protsesse organisatsioonis, on kursis kvaliteedivaldkonna teadus- ja arendustegevusega, turu, konkurentide tegevuse ning edastamisega; 2) on algatusvõimeline, langetab kiireid ja selgeid otsuseid ka mittetäieliku info alusel; 3) suunab teisi ning vastavalt vajadusele algatab tegevusi; 4) püstitab selged eesmärgid, planeerides tegevusi ja projekte ning arvestab võimalike muutustega; 5) oma tegevuses on orienteeritud erinevate huvipoolte vajaduste ja rahulolu saavutamisele, töötades süsteemselt, meetodiliselt ning korrapäraselt; 6) esitab informatsiooni vastavalt auditooriumi arusaamise tasemele ja vajadustele, kasutades valdkonna-spetsiifilisi teadmisi;	

- 7) tuginedes selgele analüütilisele mõtlemisele, näitab üles arusaamist, kuidas üks probleem on suurema süsteemi osa, pakkudes argumenteeritud lahendusi;
- 8) suudab nii kirjalikult kui suuliselt anda edasi ülevaadet keerukatest probleemidest;
- 9) kogub, süstematiseerib ja levitab nii organisatsioonisiselt kui -väliselt kvaliteedialast informatsiooni;
- 10) pakub välja hästitöötavaid uuendusi, arvestades kvaliteedialase teemaderingiga, mis on seotud laiemalt nii organisatsiooni kui ka valdkonnaga;
- 11) loob tulemuslikud suhtevõrgustikud nii organisatsioonisiseste kui ka väliste huvipooltega, saavutades nende selge nõustumise ning pühendumuse läbi veenmiste ja läbirääkimiste;
- 12) tunnustab osalejaid, kasutades asjakohaseid edastamismeetodeid;
- 13) kasutab oma töös riigikeelt tasemel C1 ning vähemalt ühte võõrkeelt tasemel B1 ja teist võõrkeelt tasemel B2 (vt Kutsestandardi lisa 2);
- 14) kasutab oma töös arvutit tasemel AO1 – AO7 (vt Kutsestandardi lisa 1).

Läbivaid kompetentse hinnatakse integreeritult kõigi teiste kutsestandardis toodud kompetentside hindamise käigus.

5. Hindamine

5.1 Kõik hindajad hindavad sõltumatult kvaliteedispetsialist, tase 5 ja 6 ning kvaliteedijuht, tase 7 taotleja teadmiste ja oskuste vastavust kutsestandardile, kasutades hindamisvorme H1, H2 või H3 (vt lisa 5, 6, 7).

5.2 Pärast hindamise III etapi lõppu koostatakse iga taotleja kohta koondhinnangu leht (vt vorm H4).

5.3 Kui hindamiskomisjoni liikmete hinnangud jagunevad võrdselt, siis on tulemuste määramisel otsustavaks hindamiskomisjoni esimehe hinnang.

5.4 Kutseksam loetakse sooritatuks, kui hindamiskomisjoni koondhinnang on positiivne.

5.5 Hindamiskomisjon koostab hindamise protokollile (vt vormid H5, H6 või H7). Protokollile kirjutavad alla kõik hindamiskomisjoni liikmed. Hindamisprotokoll esitatakse kutsekomisjonile.

5.6 Hindamiskomisjon esitab hindamisprotokollile koos ettepanekutega kutse andmise kohta kutsekomisjonile.

5.7 Kutsekomisjon otsustab hindamisprotokollile (vt vormid H5, H6 või H7) alusel kutse andmise.

5.8 Kutsekomisjoni otsus on avalik dokument.

5.9. Hindamis- ja kutsekomisjoni tegevuse vaidlustamise protsess on kirjeldatud dokumendihalduse korras.

5.9. Hindamisjuhend hindajale

5.9.1 Enne hindamist tutvuge

- kvaliteedispetsialist, tase 5, kvaliteedispetsialist, tase 6 ning kvaliteedijuht, tase 7 kutsestandarditega;
- kompetentsipõhise hindamise mõistete ja põhimõtete;ga;
- kutse andmise korruga;
- hindamise üldise informatsiooniga;
- hindamiskriteeriumidega;
- hindamismeetoditega;
- hindamise korraldusega;
- hindamisel kasutatavate vormidega.

5.9.2 Hindamise ajal

- jälgige igat taotlejat hindamisprotsessis personaalselt;
- täitke iga taotleja kohta personaalne hindamisvorm;
- esitage vajadusel küsimusi hindamiskriteeriumide täitmise osas;
- hinnake kõikide hindamiskriteeriumite järgi;
- vormistage hindamistulemus iga hindamiskriteeriumi kohta.

5.9.3 Hindamise järel

- andke taotlejale konstruktiivset tagasisidet;
- vormistage hindamistulemus.

6. Vormid hindajale

6.1 Kvaliteedispetsialist, tase 5 hindamise korraldamise ja tulemuste protokoll (lisa 3)	VORM H1
6.2 Kvaliteedispetsialist, tase 6 hindamise korraldamise ja tulemuste protokoll (lisa 4)	VORM H2
6.3 Kvaliteedijuht, tase 7 hindamise korraldamise ja tulemuste protokoll (lisa 5)	VORM H3

6.4 Taotlejale koondhinnangu vorm

VORM H4

Taotleja:

Hindamise toimumise aeg ja koht:

Kompetents	Hindaja 1 hinnang	Hindaja 2 hinnang	Hindaja 3 hinnang	Koondhinnang

Kokkuvõte:

Kohustuslikud kompetentsid *on /ei ole* nõutaval tasemel.

Hindamiskomisjoni ettepanek:

- *anda* taotlejale kvaliteedispetsialisti 5. taseme/ kvaliteedispetsailisti 6. taseme/kvaliteedijuhi 7. taseme kutse.
- *mitte anda* taotlejale kvaliteedispetsialisti 5. taseme/ kvaliteedispetsailisti 6. taseme/kvaliteedijuhi 7. taseme kutset, sest ...

Hindamiskomisjoni esimees: nimi ja allkiri

6.5 Hindamise protokoll

VORM H5

KVALITEEDISPETSIALIST, TASE 5 HINDAMISE PROTOKOLL

nr	Taotleja ees- ja perenimi	Isikukood	Hindamise aeg ja koht	Ettepanek kutsekomisjonile	Märkused

Hindamiskomisjoni esimees: nimi ja allkiri

Hindamiskomisjoni liikmed: nimed ja allkirjad

6.6 Hindamise protokoll

VORM H6

KVALITEEDISPETSIALIST, TASE 6 HINDAMISE PROTOKOLL

nr	Taotleja ees- ja perenimi	Isikukood	Hindamise aeg ja koht	Ettepanek kutsekomisjonile	Märkused

Hindamiskomisjoni esimees: nimi ja allkiri

Hindamiskomisjoni liikmed: nimed ja allkirjad

6.7 Hindamise protokoll

VORM H7

KVALITEEDIJUHT, TASE 7 HINDAMISE PROTOKOLL

nr	Taotleja ees- ja perenimi	Isikukood	Hindamise aeg ja koht	Ettepanek kutsekomisjonile	Märkused

Hindamiskomisjoni esimees: nimi ja allkiri

Hindamiskomisjoni liikmed: nimed ja allkirjad

7. Vormid taotlejale

7.1. Kutse taotlemiseks esitatavad dokumendid, millest tuleb KA-le saatmiseks koostada digitaalselt allkirjastatud konteiner:

- 1) eestikeelne CV-taotlusvorm, vastavalt Kutse andmise korra lisale 2;
- 2) koopia haridustaset tõendavast dokumendist;
- 3) koopia isikut tõendavast dokumendist (pass või ID kaart);
- 4) õpi- ja töömapp, vastavalt käesoleva dokumendi lisale 1 ja 2;
- 5) maksekorraldus kutse andmisega seotud kulude tasumise kohta.