Kinnitatud 26.10.2020

Kutsekomisjoni otsusega Nr. 30

**HINDAMISSTANDARD**

**KVALITEEDISPETSIALIST EKR tase: 5**

**Sisukord:**

1. Üldine informatsioon

2. Hindamise korraldus

3. Hindamisülesanded

4. Hindamiskriteeriumid

5. Hindamine

6. Vormid hindamiskomisjonile

7. Vormid taotlejale

8. Hindamisstandardi lisad

**1. Üldine informatsioon**

1.1.Kvaliteedispetsialist tase 5 kutsealase kompetentsuse hindamine.

1.2.Kutsekomisjoni tegevuse eesmärgiks on korraldada erapooletut kutse andmist. Hindamiskomisjon moodustatakse kutsekomisjoni otsusega kutse taotleja kompetentsuse hindamiseks.

1.3. Töömapp sisaldab tööalase tegevuse ja õpingute jooksul kogutud asjakohaseid materjale nii teoreetilise, kui ka praktilise kogemuse omandamise kohta ning eneseanalüüsi.

(standardis viidatud ka kui õpi- ja töömapp, siin edaspidi ’Töömapp’).

1.4.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).

1.5. Käesoleva dokumendi lisad on loetletud punktis 8 ja leitavad Kutse andja kodulehel: https://www.eaq.ee/taiendope/kutse-andmine/

1.6. Hindamine viiakse läbi kolmes etapis. Etapid toimuvad erinevatel aegadel.

1.6.1. Esimeses etapis kontrollib kutse andja taotleja poolt esitatud dokumentide vastavust soovitud kutse saamiseks kehtestatud nõuetele. Kutse andja edastab taotleja esitatud dokumendid (dokumentide asukoha aadressi serveris) dokumentide sobivuse ja taotleja kutseeksamile lubamise otsuse tegemiseks kutsekomisjonile .

1.6.2. Teises etapis hindab taotleja kompetentse hindamiskomisjon. Hindamisvormideks on struktureeritud kirjalik töö, töömapp ja vestlus. Kutse taotlemisel lihtsustatud korras toimub hindamine töömapi ja vestluse alusel. (Lihtsustatud korra tingimusi vaata Kutse andmise korrast p 2.5).

1.6.3. Kolmandas etapis tutvub kutsekomisjon hindamiskomisjoni koostatud hindamisprotokolliga ja teeb taotlejale kutse andmise / mitteandmise otsuse.

**2. Hindamise korraldus**

2.1. Hindamise korraldus on kirjeldatud dokumendihalduse korra peatükis 2.

**3. Hindamisülesanded**

3.1 Taotlejat hinnatakse struktureeritud kirjaliku töö (v.a. lihtsustatud korras eksami puhul), töömapi ja vestluse alusel.

3.2 Struktureeritud kirjalik töö koosneb kahest osast: test ning situatsioonülesande lahendamine ja analüüsimine.

3.3. Vestluse kodukord

3.3.1 Hindamise keeleks on eesti keel.

3.3.2 Kvaliteedispetsialist, tase 5 taotlejatega peavad vestlusi vähemalt kolm hindamiskomisjoni liiget. Vestlused toimuvad iga taotlejaga eraldi.

3.3.3 Vestluse sisuks on tutvuda taotleja senise erialase kogemusega ning saada vastuseid struktureeritud kirjaliku töö ja töömapi põhjal tekkinud küsimustele lähtuvalt hindamiskriteeriumitest.

3.3.4 Struktureeritud kirjaliku töö ja vestluse ajal on ruumis lubatud viibida ainult hindamisega seotud isikutel.

3.4 Struktureeritud kirjaliku töö ja vestluse ajal on taotlejal ruumis keelatud:

- kõrvaliste abivahendite kasutamine;

- hindamise salvestamine;

- komisjoni liikmeid häiriv käitumine.

3.5 Hindamiskomisjoni liikmetel on õigus keelduda punktis 3.4. nimetatud juhtudel hindamise läbiviimisest.

**4. Hindamiskriteeriumid**

Taotleja kompetentse hinnatakse struktureeritud kirjaliku töö (v.a. lihtsustatud korras eksami puhul), töömapi ning vestluse alusel. Kutsealase kompetentsuse tõendamisel kirjeldab ja selgitab kutse taotleja oma kvaliteedijuhtimise alaseid teadmisi, oskusi ja kogemust, lähtudes allolevas tabelis esitatud hindamiskriteeriumitest.

|  |  |
| --- | --- |
| **Kompetents** | **Hindamiskriteeriumid**  |
| **B.3.1 Juhtimissüsteemi väljatöötamine ja haldamine** | 1) kirjeldab juhtimissüsteemi väljatöötamist ja rakendamist; 2) kirjeldab juhtimissüsteemi dokumentatsiooni väljatöötamist, ajakohastamist ja kättesaadavaks tegemist;3) selgitab organisatsiooni juhtimissüsteemi protsesside toimimist ja mittevastavuste lahendamist; 4) selgitab organisatsiooni arengu toetamist ja nõustamist, s.h. toob näiteid kvaliteedijuhtimise tööriistade rakendamisest; 5) selgitab PDCA protsessi.  |
| HINDAMISMEETOD: struktureeritud kirjalik töö ja/või töömapp ja/või vestlus. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Kompetents** | **Hindamiskriteeriumid**  |
| **B.3.2 Organisatsioonile kohalduvate väliste nõuete ohjamine** | 1) kirjeldab protsessi, kuidas identifitseeritakseorganisatsioonile kohalduvaid nõudeid ja kuidas neidnõudeid kajastatakse ning ajakohastatakse organisatsioonisisestes dokumentides. |
| HINDAMISMEETOD: struktureeritud kirjalik töö ja/või töömapp ja/või vestlus. |

|  |  |
| --- | --- |
| **B.3.3 Kliendisuhete süsteemi ohjamine** | 1) kirjeldab terviklikku kliendisuhete süsteemi teostamist;2) selgitab kliendikaebuse lahendamise süsteemi teostamist. |
| HINDAMISMEETOD: struktureeritud kirjalik töö ja/või töömapp ja/või vestlus. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Kompetents** | **Hindamiskriteeriumid**  |
| **B.3.4 Protsesside juhtimise toetamine ja koordineerimine** | 1) kirjeldab protsesside kaardistamist; 2) visualiseerib organisatsiooni protsesse ning saab aru nendevahelistest seostest;3) selgitab protsessidokumentide vormistamist;4) kirjeldab protsesside mõõtmissüsteemide väljatöötamist;5) toob näiteid andmekogumismeetodite kasutamisest, demonstreerib meetodite kasutamise oskust;6) analüüsib protsesside tulemuslikkust;7) selgitab, kuidas erinevatele huvipooltele analüüsi tulemusi esitleda. |
| HINDAMISMEETOD: struktureeritud kirjalik töö ja/või töömapp ja/või vestlus. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Kompetents** | **Hindamiskriteeriumid**  |
| **B.3.5 Juhtimissüsteemi toimivuse hindamise korraldamine ja hindamisprotsessiarendamine** | 1) kirjeldab juhtimissüsteemi hindamissüsteemi ja selle funktsiooni;2) kirjeldab sise- ja välisauditite läbiviimist ja/või korraldamist ning arendamist;3) kirjeldab juhtimissüsteemi terviklikku enese- ja välishindamise korraldamist ning arendamist. |
| HINDAMISMEETOD: struktureeritud kirjalik töö ja/või töömapp ja/või vestlus. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Kompetents** | **Hindamiskriteeriumid**  |
| **B.3.6 Andmete kogumine ja analüüsimine**  | 1) kirjeldab eesmärkide ja mõõdikute määratlemist ja rakendamist;2) valib välja sobiva mõõtmistulemuste visuaalseesitlemise meetodi ja kasutab seda etteantud andmete esitamiseks ning põhjendab valikut.  |
| HINDAMISMEETOD: struktureeritud kirjalik töö ja/või töömapp ja/või vestlus. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Kompetents** | **Hindamiskriteeriumid**  |
| **B.3.7 Muudatuste juhtimine** | 1) kirjeldab muudatusvajaduse määratlemist, muudatuse elluviimist ja selle mõju hindamist. |
| HINDAMISMEETOD: struktureeritud kirjalik töö ja/või töömapp ja/või vestlus. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Kompetents** | **Hindamiskriteeriumid**  |
| **B.3.8 Juhtimissüsteemi sisemise ja välise teabevahetuse korraldamine** | 1) kirjeldab aja- ja asjakohase sõnumi vormistamist, lähtudes juhistest ja sihtgrupist;2) kirjeldab, millised on sisemise ja välise teabevahetuse kanalid ning milline infoedastus on vastavatele sihtgruppidele asjakohane.  |
| HINDAMISMEETOD: struktureeritud kirjalik töö ja/või töömapp ja/või vestlus. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Kompetents** | **Hindamiskriteeriumid**  |
| **B.3.9 Kvaliteedialane koolitamine** | 1) nimetab koolitusvajaduse tekkepõhjusi ja kirjeldab erinevaid kvaliteedialase koolituse sihtrühmi sõltuvalt organisatsiooni eripärast;2) sõnastab etteantud koolitusvajaduse põhjal koolituse õpiväljundid ning valib õpiväljundile sobiva koolitusvormi ja - meetodi;3) kirjeldab koolitusprotsessi etappe ja nende olulisust. |
| HINDAMISMEETOD: struktureeritud kirjalik töö ja/või töömapp ja/või vestlus. |

**5. Hindamine**

5.1 Hindamiskomisjoni liikmed hindavad sõltumatult kvaliteedispetsialist, tase 5 taotleja teadmiste ja oskuste vastavust kutsestandardile, kasutades hindamisvormi H1 (lisa 5).

5.2 Pärast hindamise II etapi lõppu täidab hindamiskomisjon iga taotleja kohta koondhinnangu vormi H4 (lisa 1).

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

5.4 Hindamiskomisjon koostab hindamisprotokolli vorm H5 (lisa 2). Protokolli koostamise aluseks on koondhinnangu vorm H4 (lisa 1). Hindamisprotokollile kirjutavad alla kõik hindamiskomisjoni liikmed.

5.5 Hindamiskomisjon esitab hindamisprotokolli koos ettepanekutega kutse andmise või mitteandmiste kohta kutsekomisjonile.

5.6 Kutsekomisjon otsustab peale hindamiskomisjoni poolt hindamisprotokolli H5 saamist (lisa 2) kutse taotlejale kutse andmise või andmata jätmise.

5.7 Kutsekomisjoni otsus on avalik dokument.

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

5.9. Hindamisjuhend hindajale

5.9.1 Enne hindamist tutvuge

● kvaliteedispetsialist, tase 5 kutsestandardiga;

● kompetentsipõhise hindamise mõistete ja põhimõtetega;

● kutse andmise korraga;

● 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 hindamiskomisjonile**

6.1 Kvaliteedispetsialist, tase 5 hindamise korraldamise ja tulemuste protokoll VORM H1 (lisa 5)

6.2 Taotlejale koondhinnangu vorm VORM H4 (lisa 1)

6.3 Hindamisprotokoll VORM H5 (lisa 2)

**7. Vormid taotlejale**

7.1.Kutse taotlemiseks esitatavad dokumendid, millest tuleb kutse andjale saatmiseks koostada

digitaalselt allkirjastatud konteiner:

1) eestikeelne CV-taotlusvorm (lisa 4);

2) koopia haridustaset tõendavast dokumendist;

3) koopia isikut tõendavast dokumendist (pass või ID kaart);

4) töömapp (vastavalt Kutsestandardile ja käesoleva dokumendid lisale 3);

5) maksekorraldus kutse andmisega seotud kulude tasumise kohta.

**8. Hindamisstandardi lisad**

Lisa 1 – Vorm H4 Taotlejate koondhinnangu vorm

Lisa 2 – Vorm H5 Hindamisprotokoll

Lisa 3 - Töömapi koostamise juhend

Lisa 4 - CV-Taotlusvorm

Lisa 7 – Vorm H3 Kvaliteedijuht, tase 7 hindamisvorm

**Dokumendi muutmise ajalugu**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Revision** | **Kinnitaja** | **Kinnitatud** | **Märkused, muudatused** |
| Rev. 1 | Kutsekomisjon | 12.11.2014 | Uus dokument  |
| Rev. 2 | Kutsekomisjon | 26.10.2020 | Tase 5, 6 ja 7 hindamisstandardid on viidud eraldi dokumentidesse ja hindamisstandardi sisu vastavusse 18.5.2020 kehtima hakanud kutsestandardiga |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |