**KVALITEEDISPETSIALIST / KVALITEEDIJUHT**

**KUTSEEKSAMI KORDAMISKÜSIMUSED**

Antud tabelis on toodud Kvaliteedispetsialist, tase 5 ja Kvaliteedijuht, tase 6 ning tase 7 kordamisküsimused / kordamisteemad.

|  |  |
| --- | --- |
| **Kompetents** | **Antud kompetentsi puudutavad teemad kordamiseks** |
| **B.3.1 Juhtimissüsteemi väljatöötamine ja haldamine** | 1. Kvaliteedijuhtimise ja kvaliteedi mõiste vastavalt ISO 9001:2015 standardile. 2. Kvaliteedialased põhimõisted  * kvaliteet * kvaliteedijuhtimissüsteem * põhiprotsess, tugiprotsess * tõhusus * organisatsiooni visioon * organisatsiooni juhtpõhimõtted * protseduur * võrdlusanalüüs (benchmarking)  1. Juhtimissüsteemi standardite numbrid ja nimetused (ISO 9001, ISO 45001, ISO 14001). 2. Demingi PDCA tsükkel (sammude nimetused, kasutus). 3. Terviklik kvaliteedijuhtimine (TQM), TQM põhimõtted (8 tk) 4. Ülevaade ISO 9001:2015 standardi nõudetest ja nende tõlgendus. |
|  | |
| **Kompetents** | **Antud kompetentsi puudutavad teemad kordamiseks** |
| **B.3.2 Organisatsioonile kohalduvate väliste nõuete ohjamine** | 1. Organisatsioonile kohalduv seadusandlus ja muud standardid (nt tehnilised), kuidas leida, ajakohastada, teavitada. |
|  | |
| **Kompetents** | **Antud kompetentsi puudutavad teemad kordamiseks** |
| **B.3.3 Kliendisuhete süsteemi ohjamine** | 1. Kliendikesksuse printsiip.  2. Klientide tagasiside analüüs parendustegevuste läbiviimine. |
| HINDAMISMEETOD: struktureeritud kirjalik töö ja/või töömapp ja/või vestlus. | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Kompetents** | **Antud kompetentsi puudutavad teemad kordamiseks** |
| **B.3.4 Protsesside juhtimise toetamine ja koordineerimine** | 1. Põhi- ja tugiprotsessid. Protsesside kaardistamine. 2. Protsessijuhtimise olemus. Protsessikeskne ja funktsionaalne lähenemine organisatsioonile. Tarnijate-klientide ahel (sisemine ja väline). 3. Protsesside dokumenteerimine. Kvaliteedijuhtimissüsteemi dokumentatsiooni struktuur. 4. Protsessi määratlemine ja voodiagrammide koostamine, voodiagrammide graafilised elemendid. 5. Mõõtmise vajalikkus kvaliteedijuhtimissüsteemides. Millisel toote/teenuse elutsükli etapil on vea hind kõige kõrgem (kvaliteedi kaalude mudel)? 6. Protsessi kriitilised edutegurid ja tulemuslikkuse hindamise kriteeriumid 7. Mis ’vahendid’ muundatakse protsessi käigus tooteks või teenuseks? 8. Kvaliteedi kaalude mudel. Millisel toote/teenuse elutsükli etapil on vea hind kõige kõrgem? |

|  |  |
| --- | --- |
| **Kompetents** | **Antud kompetentsi puudutavad teemad kordamiseks** |
| **B.3.5 Juhtimissüsteemi toimivuse hindamise korraldamine ja hindamisprotsessi arendamine** | 1. Põhimõisted  * teise osapoole audit * kolmanda osapoole audit * enesehindamine * EFQM ja RADAR mudel   + Põhimõte, lühendite tähendused  1. Sise- ja välisaudit. Mõiste ja protsess. 2. Enesehindamise (*self-assessment*) mõiste ja protsess. Kasud enesehindamisest. 3. EFQM-i mudeli (*EFQM Model)* kriteeriumid ja mõõtesüsteem (RADAR). RADAR elemendid. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Kompetents** | **Antud kompetentsi puudutavad teemad kordamiseks** |
| **B.3.6 Andmete kogumine ja analüüsimine** | 1. Andmete statistiliseks analüüsimiseks sobilikud ‘Seitse lihtsat meetodit’. 2. Andmete esitlemise võimalused. 3. Pareto analüüsi olemus. 4. Tase 7 – FMEA mõiste, SOD |

|  |  |
| --- | --- |
| **Kompetents** | **Antud kompetentsi puudutavad teemad kordamiseks** |
| **B.3.7 Muudatuste juhtimine** | 1. Eduka muudatusprojekti kavandamine: muudatuse määratlemine, projektmeeskonna liikmete valik, muudatusprojekti läbiviimine, mõju hindamine. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Kompetents** | **Kordamisküsimused** |
| **B.3.8 Juhtimissüsteemi sisemise ja välise teabevahetuse korraldamine** | 1. Info edastamine erinevatesse kanalitesse (sisemine ja välimine). 2. Erinevad suhtluskanalid – osapoolte kaardistamine, infokanalite kindlaksmääramine. 3. Kommunikatsiooniplaani koostamine. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Kompetents** | **Antud kompetentsi puudutavad teemad kordamiseks** |
| **B.3.9 Kvaliteedialane koolitamine** | 1. Organisatsiooni ja töötajate koolitusvajaduste kaardistamine.  2. Koolitusprotsessi planeerimine, ajakava koostamine, läbiviimise organiseerimine, tagasiside.  3. Töötajate kompetentsinõuded ja nende määramine.  4. Koolituse õpiväljundite hindamine. |