

18. ДОДАТОК 10. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ КОМПЕТЕНТНОСТІ ФАХІВЦІВ ЗА КВАЛІФІКАЦІЄЮ «СПЕЦІАЛІСТ / МОЛОДШИЙ СПЕЦІАЛІСТ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ» (ДСТУ EN ISO 9001:2018 (EN ISO 9001:2015, IDT; ISO 9001:2015, IDT), ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT))

Ф-55-41
Додаток 10 до ДП ОСП-18

Критерії оцінювання компетентності фахівців за кваліфікацією «Спеціаліст / Молодший спеціаліст систем менеджменту якості» (ДСТУ EN ISO 9001:2018 (EN ISO 9001:2015, IDT; ISO 9001:2015, IDT), ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT))

Особистісні характеристики

Спеціаліст / Молодший спеціаліст систем менеджменту якості (ДСТУ EN ISO 9001:2018 (EN ISO 9001:2015, IDT; ISO 9001:2015, IDT), ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT)) повинен ознайомитися з Кодексом професійної поведінки і декларувати в заяві на сертифікацію, що він цілком і твердо буде дотримувати положень цього документа.

Спеціаліст / Молодший спеціаліст систем менеджменту якості повинен бути здатним:

- приймати і реалізовувати рішення;
- думати і діяти на основі цілісного підходу;
- працювати в орієнтованому на результат стилі;
- діяти щиро та співпереживати;
- розпізнавати та повідомляти про значущі та важливі факти;
- обґрунтовувати, переконувати і надихати;
- уявляти себе в інших ролях і культурах;
- враховувати між культурні та міжрегіональні особливості;
- забезпечувати ефективну взаємодію, фокусуючись на цілях;
- спілкуватися на мові, що використовується;
- діяти відповідно до ситуації;
- керувати конфліктами;
- надавати зворотній зв'язок;
- відповідним чином делегувати задачі;
- керувати та бути активним гравцем у команді.

Напрямок думок і філософія поведінки мають бути спрямовані на наступне:

- цінність для організації (з точки зору співвідношення витрати /переваги від власної діяльності);
 - розглядання задоволеності споживачів та зацікавлених сторін;
 - успіх та стійкий розвиток компанії;
 - підвищення цінності компанії (наприклад, фінансової чи етичної цінності);
 - можливості та ризики для організації (наприклад, виявлення та зниження ризиків; просування інновацій та кращої практики);
 - постійне вдосконалення (наприклад, стимулювання та просування постійного вдосконалення процесів);
 - просування і підтримка процесів навчання, розповсюдження інновацій (know-how);
 - моніторинг змін;
 - мислення в термінах загального контексту всіх бізнес-процесів і всієї ланки процесів;
 - застосування принципів PDCA;
 - підвищення обов'язків;
- приклад для наслідування.

Вимоги до спеціалізованої підготовки

Обсяг підготовки - 24 академічні години.

Код А	Розуміти і вміти пояснити
В	На додаток до А, вміти вибирати відповідні методи і застосовувати їх
С	На додаток до А і В, розробляти й інтегрувати відповідні методи й інтерпретувати результати

Зміст спеціалізованої підготовки

1	Системи менеджменту якості	
1.1	Принцип орієнтації на споживача, враховуючи вимоги, потреби і сподівання. Основи організаційного керування і менеджменту. Основні структурні форми організацій, моделі менеджменту, аспекти менеджменту якості	В
1.2	Вимоги стандарту ISO 9001 в останній редакції.	С
1.3	Впровадження та супровід систем менеджменту якості (СМЯ) з урахуванням нормативних вимог і процесного підходу	В
1.4	Загальне представлення про існування інших стандартів з менеджменту якості (особливо ISO 9004 та ISO серії 10000), загальне представлення про норми і стандарти, що відносяться до інтегрованих систем менеджменту.	А
1.5	Методи для визначення ризиків та можливостей.	В
1.6	Методи і прийоми, пов'язані з системою менеджменту якості	В
1.7	Термінологія, принципи менеджменту якості та їх застосування	В
1.8	Технологія модерації. Загальне уявлення про процеси керування динамікою групової роботи	В
1.9	Теорії мотивації (наприклад, Маслоу, Херсберга та ін.)	В
1.10	Знання, пов'язані з конкретною галуззю (термінологія відповідної галузі економіки, технічні характеристики, що відносяться до процесів та продукції, включаючи послуги та кращі практики галузі), можливі особливості відповідних галузях промисловості	С
1.11	Застосовні стандарти у відповідній галузі економіки	В

Вимоги до процесу оцінювання професійних характеристик

Загальні знання і навички	Загальні знання і навички на рівні, який можна звичайно досягти, одержавши середню спеціальну освіту .
Спеціальні знання і навички	Знання, розуміння, вірна інтерпретація стандарту ДСТУ ISO 9001:2015, ISO 9001:2015). Спеціальні знання і навички можуть бути досягнуті шляхом: 1. Спеціальної програми навчання з менеджменту якості. <u>Зміст навчальної програми:</u> цілі і задачі навчання повинні охоплювати знання і навички визначені вище. <u>Тривалість і методи:</u>

	<p>24 ак. годин (по 45 хв.). навчання в аудиторіях.</p> <p>Альтернативні форми навчання (наприклад, самонавчання, електронне навчання), можуть бути визначені в навчальній програмі, якщо відповідають цілям навчання, але не більше ніж на 40% загального обсягу навчальних годин.</p> <p>Альтернативні форми навчання можуть бути застосовані, якщо виконуються наступні умови:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Форма навчання підходить для цілей навчання.➤ Будь-яка форма навчання повинна бути зазначена в навчальному плані навчального закладу. Виконання навчального плану повинне бути документально підтверджено навчальною установою.
Вимоги до освіти та практичного досвіду	<ul style="list-style-type: none">• середня спеціальна освіта, що відноситься до відповідної галузі економіки.• не менше 2 років робочого досвіду, з них не менш ніж 1 року у відповідній галузі економіки, на професійних чи технічних посадах, залучених у розслідування і рішення проблем у взаємодії з іншими керівниками, професіоналами, експертами, клієнтами і/чи зацікавленими сторонами, а також співробітників, що залучаються у керування групами, у робочих ситуаціях. Якщо кандидат займався консалтингом у відповідній галузі економіки, то необхідні роки роботи у цій галузі можуть бути еквівалентні особисто розробленим і доведеним до сертифікації як мінімум трьох відповідних систем менеджменту (тільки для Спеціалістів систем менеджменту якості).• принаймні, 1 рік практичного досвіду роботи у сфері менеджменту якості (тільки для Спеціалістів систем менеджменту якості).• Особистісні характеристики (поведінка, напрям думок) повинні відповідати, визначеним вище і бути продемонстровані шляхом підписання Кодексу професійної поведінки ОСП УАЯ.