

**19. ДОДАТОК 11. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ КОМПЕТЕНТНОСТІ ФАХІВЦІВ ЗА КВАЛІФІКАЦІЄЮ «МЕНЕДЖЕР / МОЛОДШИЙ МЕНЕДЖЕР СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ» (ДСТУ EN ISO 9001:2018 (EN ISO 9001:2015, IDT; ISO 9001:2015, IDT), ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT))**

Ф-55-42  
Додаток 11 до ДП ОСП-18

**Критерії оцінювання компетентності фахівців за кваліфікацією «Менеджер / Молодший менеджер систем управління якістю» (ДСТУ EN ISO 9001:2018 (EN ISO 9001:2015, IDT; ISO 9001:2015, IDT), ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT))**  
**Загальні характеристики**

**Менеджер якості / Молодший менеджер систем управління якістю (ДСТУ EN ISO 9001:2018 (EN ISO 9001:2015, IDT; ISO 9001:2015, IDT), ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT))** повинен мати загальні знання і навички на рівні, що може бути звичайно досягнутий після **отримання вищої освіти**, і додатково для **Менеджера якості мінімум 4 роки** загального стажу роботи, включаючи **не менше 2 років** в області менеджменту якості.

**Менеджер якості / Молодший менеджер систем управління якістю** повинен демонструвати знання і навички, що викладені в нижченаведеній таблиці, і додатково повинен бути здатним застосувати загальну практику, культуру й інструменти системного менеджменту, а також навички спілкування, що підходять для кожного рівня в організації.

**Менеджер якості / Молодший менеджер систем управління якістю** повинен бути здатним будувати, вдосконалювати та оцінювати системи менеджменту якості щодо відповідності стандартам і нормативним документам, застосовувати необхідні інструменти менеджменту якості.

**Особистісні характеристики (поведінка та напрям думок)**

Менеджер якості / Молодший менеджер 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;
- приклади для наслідування.

### Вимоги до спеціалізованої підготовки

Обсяг підготовки - 80 академічних годин.

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

### Зміст спеціалізованої підготовки

<b>1</b>	<b>Системи менеджменту якості</b>	
<b>1.1</b>	Вимоги стандарту ISO 9001 в останній редакції.	<b>С</b>
<b>1.2</b>	Впровадження та супровід систем менеджменту якості (СМЯ) з урахуванням нормативних вимог і процесного підходу	<b>С</b>
<b>1.3</b>	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.	<b>А</b>
<b>1.4</b>	Методи для визначення ризиків та можливостей.	<b>В</b>
<b>1.5</b>	Методи і прийоми, пов'язані з системою менеджменту якості	<b>В</b>
<b>1.6</b>	Термінологія, принципи менеджменту якості та їх застосування	<b>В</b>
<b>1.7</b>	Технологія модерації. Загальне уявлення про процеси керування динамікою групової роботи	<b>В</b>
<b>1.8</b>	Теорії мотивації (наприклад, Маслоу, Херсберга та ін.)	<b>В</b>
<b>1.9</b>	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	<b>С</b>
<b>1.10</b>	Застосовні стандарти у відповідній галузі економіки	<b>В</b>
<b>2</b>	<b>Аудит</b>	
<b>2.1</b>	Стандарти ДСТУ ISO 19011:2012, ISO 19011:2011, ISO 19011:2018, ДСТУ ISO/IEC 17021-1:2017, ISO/IEC 17021-1:2015, ISO/IEC TS 17021-3:2017.	<b>В</b>
<b>2.2</b>	Класифікації аудитів (різні класифікації, цілі, відмінності, визначення)	<b>С</b>

2.3	Роль і відповідальність Аудитора і Головного Аудитора в аудиторській групі (компетенції, особисті якості, вміння та ноу-хау, підготовка та інформування, ноу-хау головного аудитора)	<b>B</b>
2.4	Принципи, порядок та методи аудиту (принципи аудиторської діяльності, управління програмами аудиту, управління аудитом, невідповідності);	<b>B</b>
2.5	Документи та інша інформація, пов'язана з системами менеджменту (застосування систем менеджменту, пов'язаних з різними організаціями, взаємодії між різними компонентами системи менеджменту, стандарти на системи управління, законодавство, правила та інші застосовні вимоги, що мають відношення предмету аудиту).	<b>C</b>
<b>3</b>	<b>Інструменти, методи та моделі менеджменту</b>	
3.1	Методи для встановлення/ідентифікації вимог, потреб і очікувань споживачів	<b>B</b>
3.2	Бути в змозі вибрати відповідні методи та інструменти, і застосовувати їх для: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Збору інформації (наприклад, чек лист, листа збору даних, моніторинг та вимірювання, і т.д.)</li> <li>• Творчість (наприклад, мозковий штурм, аналіз силового поля, і т.д.)</li> <li>• Аналіз інформації (наприклад, діаграми, гістограми, Блок-схеми, Діаграма Парето т.д.)</li> <li>• Аналіз проблем (наприклад, причинно-наслідкові діаграми, FMEA, звіт 8D і т.д.)</li> </ul>	<b>C</b>
3.3	Мати загальне уявлення про такі підходи, як Ощадливе виробництво та Шість сигма.	<b>A</b>
3.4	Основи теорії ймовірностей та статистики Принципи аналізу даних, графічні методи представлення для статистичних даних. Розуміння характеристик розподілень. Статистичне управління процесами. Оцінка здатності процесу і можливості для поліпшення процесів.	<b>B</b>
3.5	Вміти застосовувати методи для визначення ризиків та можливості. Бути в змозі аналізувати і оцінювати ризики, з тим щоб визначити заходи щодо розв'язання питань, пов'язаних з ризиками та можливостями	<b>C</b>
3.6	Вміти застосовувати рекомендації ISO 9004 належним чином з урахуванням специфіки конкретної організації	<b>B</b>
3.7	Моделі досконалості, зокрема модель EFQM (фундаментальні концепції, критерії, логіка RADAR), їх використання для конкретної організації з урахуванням її специфіки	<b>B</b>
3.8	Проведення оцінювання організацій на базі ISO 9004 та моделі досконалості EFQM.	<b>A</b>
3.9	Бути здатним розробляти сценарії майбутнього, бачення, місію і стратегію відносно системи менеджменту якості, базуючись на баченні, місії та стратегії організації. Вміти визначити необхідність поліпшення, зміни або інновації в системі менеджменту якості. Бути здатним застосовувати принципи лідерства, методи і технології.	<b>B</b>

**Вимоги до процесу оцінювання професійних характеристик**

<b>Загальні знання і навички</b>	Загальні знання і навички на рівні, який можна звичайно досягти, одержавши вищу освіту.
<b>Спеціальні знання</b>	Знання, розуміння, вірна інтерпретація стандартів ДСТУ ISO 9001:2015, ISO

<p><b>і навички</b></p>	<p>9001:2015).</p> <p>Можуть бути досягнуті шляхом:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Спеціальних програм навчання (Частини 1,2,3)</li> </ul> <p><u>Зміст навчальної програми:</u> цілі і задачі навчання повинні відноситися до конкретних знань і навичок «Менеджера систем управління якістю» / «Молодшого менеджера систем управління якістю».</p> <p><b><u>Тривалість і методи:</u></b> <b>80 ак. годин (24 ак. годин для частини 1, 16 ак. годин - частини 2 та 40 ак. годин частини 3, визначених вище) навчання в аудиторіях.</b> 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. Альтернативні форми навчання можуть бути застосовані, якщо виконуються наступні умови:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Форма навчання підходить для цілей навчання.</li> <li>➤ Будь-яка форма навчання повинна бути зазначена в навчальному плані навчального закладу. Виконання навчального плану повинне бути документально підтверджено навчальним установою.</li> </ul> <p>і</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Досвіду роботи на робочому місці в конкретній області менеджменту якості протягом <b>не менше двох років (тільки для Менеджерів систем управління якістю).</b></li> </ul>
<p><b>Особистісні характеристики</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Вимоги до загальних навичок роботи й особистої поведінки розроблені з погляду професійних і технічних посад, залучених у розслідування і рішення проблем, у взаємодії з іншими керівниками, професіоналами, експертами, клієнтами і/чи зацікавленими сторонами, залученими у керування групами співробітників у робочих ситуаціях на рівні, який можна чекати в результаті <b>чотирьох років досвіду роботи (тільки для Менеджерів систем управління якістю).</b></li> <li>• Особистісні характеристики (поведінка, напрям думок) повинні відповідати, визначеним вище і бути продемонстровані шляхом підписання <b>Кодексу професійної поведінки ОСП УАЯ.</b></li> </ul>