

Додаток 10. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ КОМПЕТЕНТНОСТІ ФАХІВЦІВ ЗА КВАЛІФІКАЦІЄЮ «МЕНЕДЖЕР СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ» [[ДСТУ EN ISO 9001:2018 (EN ISO 9001:2015, IDT; ISO 9001:2015, IDT), EN ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT), ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT), ISO 9001:2015]]Ф-55-42
Додаток 10 до ДП ОСП-18**Критерії оцінювання компетентності фахівців за кваліфікацією
«Менеджер систем управління якістю» [[ДСТУ EN ISO 9001:2018 (EN ISO 9001:2015, IDT;
ISO 9001:2015, IDT), EN ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT), ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015,
IDT), ISO 9001:2015]]****Загальні характеристики**

Менеджер якості систем управління якістю [[ДСТУ EN ISO 9001:2018 (EN ISO 9001:2015, IDT; ISO 9001:2015, IDT), EN ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT), ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT), ISO 9001:2015]] 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 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 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 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.

Код	A	Розуміти і вміти пояснити
	B	На додаток до A, уміти вибирати відповідні методи і застосовувати їх
	C	На додаток до A і B, розробляти й інтегрувати відповідні методи й інтерпретувати результати

Зміст спеціалізованої підготовки

1	Системи менеджменту якості	
1.1	Вимоги стандарту [ДСТУ EN ISO 9001:2018 (EN ISO 9001:2015, IDT; ISO 9001:2015, IDT), EN ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT), ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT), ISO 9001:2015].	C
1.2	Впровадження та супровід систем менеджменту якості (СМЯ) з урахуванням нормативних вимог і процесного підходу	C
1.3	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.	A
1.4	Методи для визначення ризиків та можливостей.	B
1.5	Методи і прийоми, пов'язані з системою менеджменту якості	B
1.6	Термінологія, принципи менеджменту якості та їх застосування	B
1.7	Технологія модерації. Загальне уявлення про процеси керування динамікою групової роботи	B
1.8	Теорії мотивації (наприклад, Маслоу, Херсберга та ін.)	B
1.9	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	C
1.10	Застосовні стандарти у відповідній галузі економіки	B
2	Аудит	
2.1	Стандарти ДСТУ ISO 19011, ISO 19011, ДСТУ ISO/IEC 17021-1, ISO/IEC 17021-1, ISO/IEC TS 17021-3 діючих редакцій.	B
2.2	Класифікації аудитів (різні класифікації, цілі, відмінності, визначення)	C
2.3	Роль і відповідальність Аудитора і Головного Аудитора в аудиторській групі (компетенції, особисті якості, вміння та ноу-хау,	B

	підготовка та інформування, ноу-хау головного аудитора)	
2.4	Принципи, порядок та методи аудиту (принципи аудиторської діяльності, управління програмами аудиту, управління аудитом, невідповідності);	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).	C
3	Інструменти, методи та моделі менеджменту	
3.1	Методи для встановлення/ідентифікації вимог, потреб і очікувань споживачів	B
3.2	Бути в змозі вибрати відповідні методи та інструменти, і застосовувати їх для: <ul style="list-style-type: none"> • Збору інформації (наприклад, чек лист, листа збору даних, моніторинг та вимірювання, і т.д.) • Творчість (наприклад, мозковий штурм, аналіз силового поля, і т.д.) • Аналіз інформації (наприклад, діаграми, гістограми, Блок-схеми, Діаграма Парето т.д.) • Аналіз проблем (наприклад, причинно-наслідкові діаграми, FMEA, звіт 8D і т.д.) 	C
3.3	Мати загальне уявлення про такі підходи, як Ощадливе виробництво та Шість сигма.	A
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
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	C
3.6	Вміти застосовувати рекомендації ISO 9004 належним чином з урахуванням специфіки конкретної організації	B
3.7	Моделі досконалості, зокрема модель EFQM (фундаментальні концепції, критерії, логіка RADAR), їх використання для конкретної організації з урахуванням її специфіки	B
3.8	Проведення оцінювання організацій на базі ISO 9004 та моделі досконалості EFQM.	A
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

Вимоги до процесу оцінювання професійних характеристик

Загальні знання і навички	Загальні знання і навички на рівні, який можна звичайно досягти, одержавши вищу освіту.
Спеціальні знання і навички	Знання, розуміння, вірна інтерпретація стандартів [ДСТУ EN ISO 9001:2018 (EN ISO 9001:2015, IDT; ISO 9001:2015, IDT), EN ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT), ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT), ISO 9001:2015]. Можуть бути досягнуті шляхом:

- Спеціальних програм навчання (Частини 1,2,3)

Зміст навчальної програми:

цілі і задачі навчання повинні відноситися до конкретних знань і навичок «Менеджера систем управління якістю».

Тривалість і методи:

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.

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:

- 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 навчальним установою.

і

- Досвіду роботи на робочому місці в конкретній області менеджменту якості протягом **не менше двох років (тільки для Менеджерів систем управління якістю).**

Особистісні характеристики

- 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 **чотирьох років досвіду роботи (тільки для Менеджерів систем управління якістю).**
- Особистісні характеристики (поведінка, напрям думок) повинні відповідати, визначеним вище і бути продемонстровані шляхом підписання **Кодексу професійної поведінки ОСП УАЯ.**