

Додаток 9. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ КОМПЕТЕНТНОСТІ ФАХІВЦІВ ЗА КВАЛІФІКАЦІЄЮ «СПЕЦІАЛІСТ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ» [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-55-41
Додаток 9 до ДП ОСП-18

**Критерії оцінювання компетентності фахівців за кваліфікацією
«Спеціаліст систем менеджменту якості»
[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]**

Особистісні характеристики

Спеціаліст систем менеджменту якості [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 ознайомитися з Кодексом професійної поведінки і декларувати в заяві на сертифікацію, що він цілком і твердо буде дотримувати положень цього документа.

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;
- приклади 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 [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].	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

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 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]. 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> 24 ак. годин (по 45 хв.) 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 навчальною установою.

Вимоги до освіти та практичного досвіду

- **середня спеціальна освіта.**
- не менше 2 років робочого досвіду 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, то необхідні роки роботи можуть бути еквівалентні особисто розробленим і доведеним до сертифікації як мінімум трьох відповідних систем менеджменту. У виняткових випадках в якості загального досвіду роботи може бути зараховано не менше одного року регулярного проведення аудитів відповідних систем менеджменту в Органі сертифікації систем менеджменту.
- принаймні, 1 рік практичного досвіду роботи у сфері менеджменту якості.
- Особистісні характеристики (поведінка, напрям думок) повинні відповідати, визначеним вище і бути продемонстровані шляхом підписання **Кодексу професійної поведінки ОСП УАЯ.**