Manažer/manažerka kvality (kód: 62-001-T)

Autorizující orgán: Ministerstvo průmyslu a obchodu
Skupina oborů: Ekonomie (kód: 62)
Týká se povolání: Manažer kvality
Kvalifikační úroveň NSK - EQF: 7

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Stanovování a optimalizace procesů řízení kvality v organizaci	7
Koordinace managementu kvality, normalizace a zkušebnictví v organizaci	7
Zpracování plánů řízení kvality v organizaci	7
Řízení procesu budování, udržování a rozvoje systému kvality organizace	7
Vyhodnocování systémů řízení kvality v organizaci	7
Zpracovávání koncepcí spolupráce s ostatními útvary v rámci řízení a plánování kontroly kvality v souladu s potřebami organizace	7
Aplikace nástrojů managementu kvality	6
Řízení a kontrola kvality	6
Metodické řízení vstupní, mezioperační a výstupní kontroly v organizaci	7
Zpracovávání interních metodik, směrnic a norem jakosti a zajišťování jejich dodržování v organizaci	7
Provádění pravidelných kontrol a auditů dle norem kvality a spolupráce při získávání auditů kvality a jakosti v organizaci	7
Reprezentace organizace na jednáních s obchodními partnery a dalšími subjekty v rámci řízení a plánování kontroly kvality	7
Řízení odborných pracovníků	6
Kontrola a hodnocení kvality a výsledků práce podřízených pracovníků	7
Orientace v normách ISO 19011, ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001	6

Platnost standardu

Standard je platný od: 21.10.2022

Kritéria a způsoby hodnocení

Stanovování a optimalizace procesů řízení kvality v organizaci

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Navrhnout konkrétní kroky implementace procesního přístupu ke kvalitě na základě znalosti organizace	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Vypracovat návrh procesního modelu dané organizace včetně identifikace vstupů, výstupů a vzájemných vazeb jednotlivých procesů	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Popsat postupy identifikace potenciálních rizik včetně návrhu práce s nimi	Písemné a ústní ověření
d) Popsat kritéria a metody měření výkonnosti a zjišťováni efektivnosti procesu	Písemné a ústní ověření
e) Popsat principy optimalizace a zlepšování procesu	Písemné a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Koordinace managementu kvality, normalizace a zkušebnictví v organizaci

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Navrhnout strategii a konkrétní postup implementace systému managementu kvality (QMS), normalizace a zkušebnictví na základě znalosti organizace	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Popsat odpovědnosti a pravomoci příslušných útvarů v návaznosti na systém managementu kvality (QMS), normalizace a zkušebnictví	Písemné a ústní ověření
c) Uvést základní povinnosti organizace dané příslušným právním rámcem (normalizace, metrologie, zkušebnictví)	Písemné a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Zpracování plánů řízení kvality v organizaci

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Navrhnout politiku kvality včetně způsobu její integrace do řízení organizace	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Vypracovat návrh cílů kvality včetně stanoveni klíčových ukazatelů výkonnosti (KPI‘ s)	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Charakterizovat obsah plánů řízení kvality a jejich význam	Písemné a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Řízení procesu budování, udržování a rozvoje systému kvality organizace

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat základní pravidla řízení projektů zavádění nebo zlepšování systému managementu kvality (QMS) v organizaci v souladu s aktuální strategií	Písemné a ústní ověření
b) Definovat všechny zdroje potřebné pro zavedení a zlepšování systému managementu kvality v organizaci	Písemné a ústní ověření
c) Navrhnout komunikační platformu k zajištění pravidelné informovanosti všech zainteresovaných stran v oblasti budováni a rozvoje systému managementu kvality (QMS)	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Popsat systém řízení dokumentů v návaznosti na velikost organizace	Písemné a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Vyhodnocování systémů řízení kvality v organizaci

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Charakterizovat cíle, principy a postup přezkoumání systému managementu kvality vedením	Písemné a ústní ověření
b) Navrhnout klasifikaci neshod dle jejich závažnosti a popsat systém řízení nápravných a preventivních opatření	Praktické předvedení s písemnou přípravou
c) Popsat systém řízení reklamací a stížností	Ústní ověření
d) Popsat a charakterizovat indikátory/ukazatele zlepšování systému managementu kvality v organizaci	Písemné a ústní ověření
e) Analyzovat údaje související s kvalitou, vyhodnocovat fakta, vypracovávat jejich souhrny, prezentovat je a také podávat zprávy	Praktické předvedení s písemnou přípravou

Je třeba všechna kritéria.

Zpracovávání koncepcí spolupráce s ostatními útvary v rámci řízení a plánování kontroly kvality v souladu s potřebami organizace

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Charakterizovat a popsat pravidla spolupráce s dotčenými útvary v rámci řízení a plánování kontroly kvality v organizaci	Písemné a ústní ověření
b) Charakterizovat pravidla a požadavky pro nákup v rámci kontroly kvality v organizaci včetně popisu systému hodnocení a řízení dodavatelů	Písemné a ústní ověření
c) Charakterizovat pravidla a postupy v oblasti výzkumu a vývoje v rámci kontroly kvality v organizaci	Písemné a ústní ověření
d) Charakterizovat pravidla řízení výroby a poskytování služeb za řízených podmínek	Písemné a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Aplikace nástrojů managementu kvality

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Definovat 7 jednoduchých nástrojů managementu kvality	Písemné a ústní ověření
b) Vysvětlit základní statistické pojmy (variabilita, regulace, regulační diagram, rozpětí, median, směrodatná odchylka)	Písemné a ústní ověření
c) Popsat metody FMEA - Failure Mode and Effect Analysis (Analýza možných vad a jejich následků) a FTA - Fault Tree Analysis (Analýza stromu poruchových stavů)	Písemné a ústní ověření
d) Vysvětlit metodiky zlepšování (8D Report, Six Sigma, Kaizen, Demingův cyklus PDCA, Lean, kroužky kvality, 5S)	Písemné a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Řízení a kontrola kvality

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat principy a cíle systému managementu kvality (QMS)	Písemné a ústní ověření
b) Popsat principy a cíle integrovaného systému managementu (IMS), tj. systému managementu kvality (QMS), životního prostředí (EMS) a BOZP (SM BOZP)	Písemné a ústní ověření
c) Popsat principy a výhody/nevýhody systému managementu kvality založeného na koncepci Total Quality Management (TQM) a Modelu excelence Národní ceny pro kvalitu	Písemné a ústní ověření
d) Popsat základní metody kontroly kvality (audit, monitoring, měření, zkoušky, revize, analýzy, přezkoumání, vyhodnocováni, průzkumy, interview)	Písemné a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Metodické řízení vstupní, mezioperační a výstupní kontroly v organizaci

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat požadavky zákona č. 22/1997 Sb., v platném znění, o technických požadavcích na výrobky a o změně a doplnění některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů	Ústní ověření s písemnou přípravou
b) Popsat náležitosti dokumentace o vstupní, mezioperační a výstupní kontrole v organizaci	Ústní ověření
c) Navrhnout vhodný informační systém ke sběru, evidenci a vyhodnocování naměřených hodnot sledovaných kvalitativních znaků kontrolních vzorků a souvisejících technologických parametrů	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Zpracovávání interních metodik, směrnic a norem jakosti a zajišťování jejich dodržování v organizaci

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Zpracovat příručku kvality organizace včetně uvedeni dalších návazných směrnic a dokumentovaných postupů	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Zpracovat příručku řízení dokumentů	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit obě kritéria.

Provádění pravidelných kontrol a auditů dle norem kvality a spolupráce při získávání auditů kvality a jakosti v organizaci

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vysvětlit pravidla pro provádění auditů a dalších kontrol v organizaci, dle doporučení norem ČSN pro systémy managementu kvality (QMS)	Písemné a ústní ověření
b) Popsat dokumenty a záznamy používané při auditech. Vysvětlit terminologii a definice (audit, program auditu, plán auditu, předmět auditu, auditor, taktika auditu, kritéria auditu, důkazy z auditu, zjištění z auditu)	Písemné a ústní ověření
c) Vysvětlit šest principů auditování pro auditora a tým auditorů	Písemné a ústní ověření
d) Vysvětlit vytváření, realizaci, vyhodnocování a zlepšování programu auditů v organizaci	Písemné a ústní ověření
e) Předvést roli manažera kvality při auditu	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Reprezentace organizace na jednáních s obchodními partnery a dalšími subjekty v rámci řízení a plánování kontroly kvality

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Charakterizovat zainteresované strany v otázkách týkající se systému managementu kvality (QMS)	Písemné a ústní ověření
b) Navrhnout způsob a formy komunikace s definovanými zainteresovanými stranami v oblasti systému managementu kvality (QMS)	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Popsat požadavky a opatření na zajištění požadované kvality u dodavatelů a jejich kontrolu	Písemné a ústní ověření
d) Uvést možnosti certifikace systémů managementu kvality	Písemné a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Řízení odborných pracovníků

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vysvětlit principy stanovování cílů a tvorby ukazatelů kvality	Ústní ověření
b) Vysvětlit principy delegování odpovědnosti a koordinování úkolů	Ústní ověření
c) Navrhnout obsah a metody profesního rozvoje pro konkrétní případ	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Vysvětlit pojem leadership ve vazbě na systém managementu kvality (QMS)	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Kontrola a hodnocení kvality a výsledků práce podřízených pracovníků

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat a charakterizovat zásady a principy poskytování zpětné vazby	Ústní ověření s písemnou přípravou
b) Navrhnout kritéria pro hodnocení kvality a výsledků práce podřízených pracovníků	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Demonstrovat na konkrétním případě zpětnou vazbu podřízenému pracovníkovi s cílem vyhodnocení kvality a dosazených výsledků jeho práce	Ústní ověření s písemnou přípravou

Je třeba splnit všechna kritéria.

Orientace v normách ISO 19011, ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat a charakterizovat normu ISO 19011 a vysvětlit předmět normy ve vztahu k normě ISO/IEC 17021	Písemné ověření
b) Popsat a charakterizovat normu ISO 9001	Písemné ověření
c) Popsat a charakterizovat normu ISO 14001	Písemné ověření
d) Popsat a charakterizovat normu OHSAS 18001	Písemné ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Organizační a metodické pokyny

Pokyny k realizaci zkoušky

Autorizovaná osoba informuje, které doklady musí uchazeč předložit, aby zkouška proběhla v souladu s platnými právními předpisy.
Před zahájením vlastního ověřování musí být uchazeč seznámen s pracovištěm a s požadavky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOZP) a požární ochrany (PO), o čemž bude autorizovanou osobou vyhotoven a uchazečem podepsán písemný záznam. Zdravotní způsobilost pro vykonání zkoušky není vyžadována.
Zkouška se skládá z:

a) písemné části, která u kompetencí:

- Stanovování a optimalizace procesů řízení kvality v organizaci
- Koordinace managementu kvality, normalizace a zkušebnictví v organizaci
- Zpracování plánů řízení kvality v organizaci
- Řízení procesu budování, udržování a rozvoje systému kvality organizace
- Vyhodnocování systémů řízení kvality v organizaci
- Zpracovávání koncepcí spolupráce s ostatními útvary, v rámci řízení a plánování kontroly kvality a jakosti s potřebami organizace
- Aplikace nástrojů managementu kvality
- Řízení a kontrola kvality
- Provádění pravidelných kontrol a auditů dle norem kvality a spolupráce při získávání auditů kvality v organizaci
- Reprezentace organizace na jednáních s obchodními partnery a dalšími subjekty v rámci řízení a plánování kontroly kvality a jakosti
- Orientace v normách ISO 19011, ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001

musí mít formu testu

a) ústní části (autorizovaná osoba může povolit písemnou přípravu k ústním otázkám)

c) praktického předvedení na konkrétním případu s ústní obhajobou, které uchazeč realizuje podle vylosovaného/stanoveného zadání pro každé kritérium, které se ověřuje praktickým předvedením. Praktické předvedení bude realizováno hraním rolí, kdy kandidát předvede realizaci zadání formou rozhovoru s přítomnými členy zkušební komise, kteří budou hrát roli představitelů/zástupců kontrolovaného procesu/organizace.

Doporučení k průběhu zkoušky:
Na počátku zkoušky jsou uchazeči (uchazeč) seznámeni předsedou zkušební komise s průběhem zkoušky.

Pravidla pro aplikaci testů jako způsobu ověřování profesních kvalifikací:
Soubor otázek pro testy stanovuje autorizovaná osoba podle požadavků hodnoticího standardu. Musí přitom splňovat následující pravidla

a) Testy pro jednotlivé uchazeče musí být generovány z dostatečně velkého souboru otázek (minimálně 4 otázky pro každé testem ověřované kritérium), aby bylo možné vytvářet dostatečné počty různě sestavených testů.
b) Při každé zkoušce musí být ověřeny všechny kompetence kvalifikačního standardu. To znamená, že v případě, kdy se některé kompetence nebo kritéria ověřují pomocí testů, musí být splněny následující podmínky:

- pro celkový soubor otázek, z něhož se generují jednotlivé testy - pro každé kritérium existuje několik otázek
- pro jednotlivé vygenerované testy - každý uchazeč má ve svém testu pro každé kritérium (u něhož je test způsobem ověření a v návaznosti na pokyn o tom, která kritéria je třeba u zkoušky splnit) alespoň dvě otázky

c) Pro úspěšné splnění požadavků testu:

- za úspěšné splnění testu se považuje 70 % správně zodpovězených otázek s tím, že pro každé kritérium musí být správně zodpovězeno alespoň 50 % otázek

Písemný test trvá minimálně 90 minut.

Při testu uchazeč volí správnou odpověď ze 4 (čtyř) možností. Předseda zkušební komise organizuje písemnou část zkoušky s ohledem na nutnost samostatné práce uchazeče.
V průběhu zkoušky může uchazeč používat pouze psací potřeby.

U kritérií, u nichž je uvedeno "Písemné a ústní ověření", autorizovaná osoba ověří dané kritérium nejprve písemnou formou (vč. možnosti použít písemný test při splnění výše uvedených pravidel jejich aplikace) a po vyhodnocení

písemné formy zkoušený ústně doplní své odpovědi.

Soubor otázek pro ústní ověřování stanovuje autorizovaná osoba podle požadavků hodnoticího standardu. Musí přitom splňovat následující pravidla:
a) Při každé zkoušce musí být ověřeny všechny kompetence kvalifikačního standardu.
b) Pro celkový soubor otázek platí, že každé kritérium je zohledněno v několika otázkách.

Odkazy:
ISO/IEC 17021, ISO 19011, ISO/IEC 17000, EOQ CoS 9000 požadavky na znalosti a kvalifikaci, normy systémů managementu ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 27001 a další. Všechny uvedené dokumenty v jejich platné verzi, pokud není verze uvedena.

Výsledné hodnocení

Zkoušející hodnotí uchazeče zvlášť pro každou kompetenci a výsledek zapisuje do záznamu o průběhu a výsledku zkoušky. Výsledné hodnocení pro danou kompetenci musí znít „splnil“ nebo „nesplnil“ v závislosti na stanovení závaznosti, resp. nezávaznosti jednotlivých kritérií u každé kompetence. Výsledné hodnocení zkoušky zní buď „vyhověl“, pokud uchazeč splnil všechny kompetence, nebo „nevyhověl“, pokud uchazeč některou kompetenci nesplnil. Při hodnocení „nevyhověl“ uvádí zkoušející vždy zdůvodnění, které uchazeč svým podpisem bere na vědomí.

Počet zkoušejících

Zkouška probíhá před zkušební komisí složenou ze 2 členů, kteří jsou autorizovanými fyzickými osobami s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci nebo autorizovanými zástupci autorizované podnikající fyzické nebo právnické osoby s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci.

Požadavky na odbornou způsobilost autorizované osoby, resp. autorizovaného zástupce autorizované osoby

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby musí splňovat tyto požadavky:

a) VŠ vzdělání magisterského stupně v technických, příp. interdisciplinárních oborech s délkou praxe v oboru kvality minimálně 5 let.
b) Předmět činnosti žadatele souvisí s problematikou kvality.
c) Systém řízení, způsobilost a kvalifikace jsou ověřeny podle normy ČSN EN ISO 9001 i podle normy ČSN EN ISO 17024.

Další požadavky:
- Autorizovaná osoba musí být schopna organizačně zajistit zkušební proces včetně vyhodnocení na PC a vydání jednotného osvědčení (stačí doložit čestným prohlášením).

Žadatel o udělení autorizace prokazuje splnění požadavků na odbornou způsobilost předložením dokladu nebo souboru dokladů o získání odborné způsobilosti autorizujícímu orgánu nebo jiným postupem stanoveným autorizujícím orgánem.

Žádost o autorizaci naleznete na stránkách autorizujícího orgánu: Ministerstvo průmyslu a obchodu, www.mpo.cz.

Nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby musí zajistit, aby pracoviště byla uspořádána a vybavena tak, aby pracovní podmínky pro realizaci zkoušky z hlediska BOZP odpovídaly bezpečnostním požadavkům a hygienickým limitům na pracovní prostředí a pracoviště.

Pro zajištění zkoušky podle tohoto hodnoticího standardu je třeba mít k dispozici toto materiálně-technické zázemí:

- Místnosti odpovídající bezpečnostním a hygienickým předpisům
- Pracovní stoly a židle pro písemnou i ústní část zkoušky
- Zpětný projektor pro prezentaci výsledků písemné přípravy
- Dataprojektor s osobním počítačem, plátno, flip-chart
- Soubory technických norem vztahujících se k předmětu zkoušky, všechny potřebné normy jsou zveřejněny současně s tematickými okruhy
- Sada testů obsahující nejméně 128 otázek, aby bylo možno ověřit každé kritérium alespoň 2 otázkami
- Sada příkladů (5 případových studií) pro kritéria, která se ověřují praktickým předvedením

K žádosti o udělení autorizace žadatel přiloží seznam svého materiálně-technického vybavení dokládající soulad s požadavky uvedenými v hodnoticím standardu pro účely zkoušky. Pokud žadatel bude při zkouškách využívat materiálně-technické vybavení jiného subjektu, přiloží k žádosti o udělení nebo prodloužení platnosti autorizace smlouvu (popřípadě smlouvy) umožňující jeho užívání po dobu platnosti autorizace.

Doba přípravy na zkoušku

Uchazeč má nárok na celkovou dobu přípravy na zkoušku v trvání 45 minut. Do doby přípravy na zkoušku se nezapočítává doba na seznámení uchazeče s pracovištěm a s požadavky BOZP a PO.

Doba pro vykonání zkoušky

Celková doba trvání vlastní zkoušky jednoho uchazeče (bez času na přestávky a na přípravu) je 4 až 5 hodin (hodinou se rozumí 60 minut). Zkouška může být rozložena do více dnů.

Autoři standardu

Autoři hodnoticího standardu

Hodnoticí standard profesní kvalifikace připravila SR pro management a administrativu, ustavená a licencovaná pro tuto činnost HK ČR a SP ČR.

Na tvorbě se dále podílely subjekty zastoupené v pracovní skupině:
Avia Ashok Leyland Motors, s. r. o.
Česká společnost pro jakost
Gradua-CEGOS, s. r. o.
SITA, a. s.
Unipetrol, a. s.
HR expert (OSVČ)