Základy managementu kvality (kód: 62-005-R)

Autorizující orgán: Ministerstvo průmyslu a obchodu
Skupina oborů: Ekonomie (kód: 62)
Týká se povolání:
Kvalifikační úroveň NSK - EQF: 6

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Uplatňování základů managementu kvality	5
Uplatňování přístupů k zabezpečování kvality	6
Aplikace nástrojů managementu kvality	6
Plánování kvality, analýza a prevence vad	6
Hodnocení, analýza a prevence rizik	6
Orientace v národních a světových cenách za kvalitu a značkách kvality	5
Orientace v zákonných normách v managementu kvality	6

Platnost standardu

Standard je platný od: 31.08.2010

Kritéria a způsoby hodnocení

Uplatňování základů managementu kvality

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat historii a vývoj managementu kvality	Písemně (test) + ústní s písemnou přípravou
b) Charakterizovat význam „otců“ kvality (Deming, Juran, Feigenbaum, Ishikava, Crosby, Taguchi apod.) pro vývoj a pojetí kvality	Písemně (test) + ústní s písemnou přípravou
c) Formulovat a vysvětlit nejznámější definice kvality	Písemně (test) + ústní s písemnou přípravou
d) Vysvětlit pojmy: kvalita výrobku, služby, procesu, kvalita firmy (požadavky)	Písemně (test) + ústní s písemnou přípravou
e) Popsat proces životního cyklu výrobku (od projektu k likvidaci výrobku), vlivy působící na jeho kvalitu v průběhu výrobního cyklu, vliv výrobku na životní prostředí	Písemně (test) + ústní s písemnou přípravou

Je třeba splnit požadavky jedné otázky vylosované z každé ze dvou skupin. Skupina I. je a), b) a skupina II. je c) – e).

Uplatňování přístupů k zabezpečování kvality

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vysvětlit filozofii (přístup) TQM (total-quality-management)	Písemně (test) + ústní s písemnou přípravou
b) Formulovat osm zásad managementu kvality	Písemně (test) + ústní s písemnou přípravou
c) Popsat modely EFQM a CAF, vysvětlit jejich význam a přínos pro management organizací	Test + ústní s písemnou přípravou
d) Popsat přístup k zabezpečování kvality ve smyslu norem ISO 9000 (definice, struktura norem), normy ISO 9001 a ISO 9004	Písemně (test) + ústní s písemnou přípravou
e) Charakterizovat normu ISO 9001 – filozofie, zásady a metody aplikace	Písemně (test) + ústní s písemnou přípravou
f) Definovat pojmy: správná výrobní praxe – GMP (Good Manufacturing - Practice), správná laboratorní praxe – GLP (Good Laboratory Practice)	Písemně (test) + ústní s písemnou přípravou
g) Charakterizovat oborové normy v oblasti kvality (základní charakteristiky, metody aplikace), potraviny – HACCP, ISO 22000, VDA, ISO/TS 16949, QS 9000, AQAP	Písemně (test) + ústní s písemnou přípravou

Je třeba splnit požadavky jedné otázky vylosované z každé ze tří skupin. Skupina I. je a) – c), skupina II. je d), e) a skupina III. je f), g).

Aplikace nástrojů managementu kvality

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat Demingův přístup – metoda PDCA	Ústní s písemnou přípravou
b) Vysvětlit zásady brainstorming	Ústní s písemnou přípravou
c) Specifikovat a vysvětlit Sedm jednoduchých nástrojů managementu včetně Paretova diagramu a statistické regulace	Ústní s písemnou přípravou
d) Vysvětlit a popsat Sedm nových nástrojů managementu	Ústní s písemnou přípravou

Je třeba splnit požadavky jedné otázky vylosované z každé ze dvou skupin. Skupina I. je a), b) a skupina II. je c), d).

Plánování kvality, analýza a prevence vad

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat metodu QFD	Ústní s písemnou přípravou
b) Vysvětlit zásady hodnotové analýzy	Ústní s písemnou přípravou
c) Popsat metodu FMEA	Ústní s písemnou přípravou
d) Popsat metodu FTA – strom poruch	Ústní s písemnou přípravou
e) Charakterizovat metodu Poka – Joke	Ústní s písemnou přípravou
f) Vysvětlit zásady metody DOE	Ústní s písemnou přípravou
g) Vysvětlit principy pojmu benchmarking	Ústní s písemnou přípravou

Je třeba splnit požadavky jedné otázky vylosované z každé ze tří skupin. Skupina I. je a) – c), skupina II. je d) – f) a skupina III. je g).

Hodnocení, analýza a prevence rizik

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vysvětlit pojem SWOT analýza	Písemně (test) + ústní s písemnou přípravou
b) Popsat zásady metody Kanban	Písemně (test) + ústní s písemnou přípravou
c) Popsat metodu Lean Production	Písemně (test) + ústní s písemnou přípravou
d) Charakterizovat metodu Six Sigma	Písemně (test) + ústní s písemnou přípravou
e) Osvětlit přístup Just In Time	Písemně (test) + ústní s písemnou přípravou
f) Definovat zásady metody 5S	Písemně (test) + ústní s písemnou přípravou
g) Vysvětlit pojem benchlearning	Ústní s písemnou přípravou

Je třeba splnit požadavky jedné otázky vylosované z každé ze tří skupin. Skupina I. je a), b), skupina II. je c), d) a skupina III. je e) – g).

Orientace v národních a světových cenách za kvalitu a značkách kvality

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Osvětlit důvody, proč jsou ve více než 80 zemích světa udělovány národní ceny za kvalitu. Mají nějaký společný jmenovatel?	Ústní s písemnou přípravou
b) Charakterizovat Evropskou cenu za kvalitu (EFQM Quality Award), podmínky účasti, postupy hodnocení a udělování cen	Písemně (test) + ústní s písemnou přípravou
c) Charakterizovat Národní cenu Malcolma Baldrige (USA) – důvody vzniku, cíle, metody hodnocení, postup a kdo cenu uděluje	Ústní s písemnou přípravou
d) Charakterizovat Demingovu cenu, zásady a principy	Ústní s písemnou přípravou
e) Vysvětlit zásady Národní ceny kvality ČR, účel vyhlašování ceny, kdo vyhlašuje, kdo odpovídá za odbornost a organizaci, jak a kdo ji uděluje	Písemně (test) + ústní s písemnou přípravou
f) Popsat a charakterizovat programy (modely) Národní ceny kvality ČR (včetně CSR)	Ústní s písemnou přípravou
g) Popsat základní principy sebehodnocení a vysvětlit, k čemu slouží	Písemně (test) + ústní s písemnou přípravou
h) Vysvětlit, jaké značky kvality jsou udělovány v České republice. Co je program Česká kvalita? Jaké jsou jeho nejznámější značky?	Ústní s písemnou přípravou

Je třeba splnit požadavky jedné otázky vylosované z každé ze čtyř skupin. Skupina I. je a), skupina II. je b) – d), skupina III. je e) – g) a skupina IV. je h).

Orientace v zákonných normách v managementu kvality

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Uvést a charakterizovat zákon na ochranu spotřebitele	Ústní s písemnou přípravou
b) Popsat systém ochrany spotřebitele v ČR	Písemně (test) + ústní s písemnou přípravou
c) Vysvětlit principy zákonů přijatých k ochraně před nebezpečnými výrobky: Zákon o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku, Zákon o obecné bezpečnosti výrobku, Zákon č. 22/97 Sb. o technických požadavcích na výrobky, Zákon č. 110/1997 Sb. o potravinách a tabákových výrobcích a prováděcí vyhlášky, Zákon o léčivech a ochraně veřejného zdraví	Písemně (test) + ústní s písemnou přípravou
d) Objasnit globální přístup EU – regulovaná oblast (posuzování a prosazování shody): modulární přístup, označení CE	Písemně (test) + ústní s písemnou přípravou
e) Popsat a definovat pojmy: akreditace, certifikace, normalizace, zkušebnictví	Písemně (test) + ústní s písemnou přípravou

Je třeba splnit požadavky jedné otázky vylosované z každé ze čtyř skupin. Skupina I. je a), b), skupina II. je c), skupina III. je d) a skupina IV. je e).

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. Dále stanoví, které pomůcky smí uchazeč při zkoušce používat.
Před zahájením vlastního ověřování musí být uchazeč seznámen s pracovištěm a s požadavky bezpečnosti práce a ochrany zdraví při práci (BOZP) a požární ochrany (PO). Uchazeč musí doložit všechny požadované doklady dle zákona č. 179/2006 Sb. Zdravotní způsobilost není vyžadována.
Zkouška se skládá z:
-písemné části (písemný test)
-ústní části
-ústní zkoušky s písemnou přípravou

Doporučení k průběhu zkoušky:
Na počátku zkoušky jsou uchazeči (uchazeč) seznámeni předsedou zkušební komise s průběhem zkoušky.
Každý uchazeč absolvuje písemnou a ústní část zkoušky.
Za přítomnosti zkušební komise si každý z uchazečů (uchazeč) vylosuje zkušební otázky pro písemnou a ústní zkoušku.
Předseda zkušební komise zaznamená číslo otázky do formuláře „Záznam o průběhu a výsledku zkoušky“.

Při písemné zkoušce (testu) uchazeč volí správnou odpověď obvykle ze tří možností. Předseda zkušební komise organizuje písemnou část zkoušky s ohledem na nutnost samostatné práce uchazeče.
Při zahájení písemné zkoušky obdrží každý z uchazečů otázky písemné části. Písemná zkouška končí vypršením stanoveného času.
Důležité upozornění: V průběhu zkoušky smí uchazeč používat pouze psací potřeby.

Pro písemnou i ústní zkoušku musí autorizovaná osoba připravit takový počet otázek, aby obsáhly všechny požadavky uvedené v hodnotícím standardu.
Při každé zkoušce musí být ověřeny všechny kompetence kvalifikačního standardu.
Při ověřování kompetencí pomocí testů musí být splněny následující podmínky:
-Testy pro jednotlivé uchazeče musí být generovány z dostatečně velkého souboru otázek, aby bylo umožněno řádově několik desítek různě sestavených testů.
-Pro celkový soubor otázek, z něhož se generují jednotlivé testy, existuje pro každé kritérium několik otázek.
-Pro jednotlivé vygenerované testy má každý uchazeč 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 jednu otázku.
Při ověřování kompetencí pomocí losovaných otázek musí být splněny následující dvě podmínky:
-Pro celkový soubor otázek platí, že každé kritérium je zohledněno v několika otázkách.
-Pro soubor vylosovaných otázek konkrétního uchazeče platí, že každý uchazeč musí mít v souboru svých vylosovaných otázek zohledněno alespoň jednou každé kritérium (tzn. kritérium, u něhož jsou losované otázky způsobem ověření a v návaznosti na pokyn o tom, která kritéria je třeba u zkoušky splnit).

Pro ústní zkoušku připraví autorizovaná osoba soubor otázek s ohledem na to, aby každá otázka byla koncipovaná tak, aby žadatel dostal informaci o požadovaném rozsahu a obsahu odpovědi.
Zkušební tematické okruhy schválené Radou kvality ČR zveřejní autorizovaná osoba.

Výsledné hodnocení

Zkoušení uchazeče provádí zkušební komise. Každý člen zkušební komise hodnotí uchazeče samostatně, zvlášť pro každou kompetenci a výsledek zapisuje do záznamu o průběhu a výsledku zkoušky. Výsledné hodnocení pro danou kompetenci musí znít „vyhověl“ nebo „nevyhověl“ v závislosti na stanovení závaznosti, resp. nezávaznosti jednotlivých kritérií u každé kompetence. Výsledné hodnocení zkoušky zní buď „vyhověl“, pokud uchazeč vyhověl pro všechny kompetence, nebo „nevyhověl“, pokud uchazeč pro některou kompetenci nevyhověl. Při hodnocení „nevyhověl“ uvádí zkoušející vždy zdůvodnění, které uchazeč svým podpisem bere na vědomí.
Pozn.: je-li zkušební komise složena ze sudého počtu členů, je třeba při rovnosti hlasů postupovat podle zákona č. 179/2006 Sb. §18/7 – rozhoduje hlas předsedy zkušební komise.

Počet zkoušejících

Zkouška probíhá před zkušební komisí složenou minimálně ze dvou členů, kteří jsou autorizovanými fyzickými osobami s autorizací pro příslušnou dílčí kvalifikaci nebo autorizovanými zástupci autorizované právnické osoby s autorizací pro příslušnou dílčí kvalifikaci.

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

Autorizovaná osoba musí splňovat a náležitě doložit následující požadavky na odbornou způsobilost k výkonu zkoušky k ověření odborné způsobilosti dílčí kvalifikace základy managementu kvality.

–Předmět činnosti žadatele o autorizaci souvisí s problematikou kvality.
–Žadatel působí minimálně 3 roky v systému „Harmonizovaného schématu Evropské organizace pro kvalitu“ (EOQ), který stanovuje jednotné evropské kvalifikační požadavky na funkce v oblasti managementu kvality a který uznala Evropská komise jako základ pro sjednocování požadavků na kvalifikaci v této oblasti.
–Čestné prohlášení o seznámení se s aktuálním vývojem v oblasti managementu kvality

V případě fyzické osoby žadatel:
–Má minimálně desetiletou praxi v posuzování způsobilosti v oblasti managementu kvality. Jeho systém řízení, způsobilost a kvalifikace jsou navíc ověřeny i podle normy ČSN EN ISO 9001.
–Je držitelem platného osvědčení o dosažení dílčí kvalifikace manažer kvality podle zákona č.179/2006 Sb., případně personálního certifikátu „Manažer jakosti EOQ“, nebo dosáhl pedagogického titulu docent nebo profesor působící v oboru management kvality.

V případě právnické osoby musí žadatel navíc doložit, že:
–Jeho systém řízení, způsobilost a kvalifikace jsou ověřeny i podle normy ČSN EN ISO 17024.
–Má autorizované zástupce, kteří splňují následující předpoklady:
-Dosažení věku 28 let
-Bezúhonnost
-Nejméně 10 let praxe v oblasti managementu kvality
-Je držitelem platného osvědčení o dosažení dílčí kvalifikace manažer kvality podle zákona č.179/2006 Sb., případně personálního certifikátu „Manažer jakosti EOQ“, nebo dosáhl pedagogického titulu docent nebo profesor působící v oboru management kvality.

Další požadavky:
–Autorizovaná osoba, která nemá odbornou kvalifikaci podle zákona č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, nebo nemá odbornou kvalifikaci podle zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, nebo praxi v oblasti vzdělávání dospělých (včetně praxe z oblasti zkoušení), nebo nemá osvědčení o profesní kvalifikaci 75-001-T Lektor dalšího vzdělávání, musí být absolventem přípravy zaměřené zejména na praktickou aplikaci části první, hlavy III a IV zákona č. 179/2006 Sb., o ověřování a uznávání výsledků dalšího vzdělávání a o změně některých zákonů (zákon o uznávání výsledků dalšího vzdělávání) a přípravy zaměřené na vzdělávání a hodnocení dospělých s důrazem na psychologické aspekty zkoušení dospělých v rozsahu minimálně 12 hodin.
–Autorizovaná osoba musí být schopna organizačně zajistit zkušební proces včetně vyhodnocení na PC, tisku jednotného osvědčení a zasílání s vyhodnocením elektronickou poštou (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.

Nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky

Pro zajištění zkoušky podle tohoto hodnotícího standardu je třeba mít k dispozici toto materiálně-technické zázemí:
-Prostory a přísun potřebné energie odpovídající bezpečnostním a hygienickým předpisům
-Dataprojektor s odpovídajícím osobním počítačem, plátno, flip-chart,
-Pracovní stoly a židle pro písemnou zkoušku
-Soubory technických norem vztahujících se k předmětu zkoušky. Všechny potřebné normy jsou zveřejněny současně s tematickými okruhy

K žádosti o udělení autorizace žadatel přiloží seznam svého materiálně-technického vybavení umožňující srovnání s požadavky uvedenými v hodnotícím standardu pro účely zkoušky, zároveň předloží soubor otázek určených k realizaci 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 nejméně po dobu 5 let ode dne podání žádosti o udělení nebo prodloužení platnosti autorizace.

Doba přípravy na zkoušku

Celková doba přípravy na zkoušku (včetně případných časů, kdy se uchazeč připravuje během zkoušky) je 30–45 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 (bez času na přestávky a na přípravu) je 6–8 hodin (hodinou se rozumí 60 minut). Zkouška může být podle zadaných činností rozložena do více dnů.

Autoři standardu

Autoři hodnoticího standardu

Hodnotící standard byl připraven SR průřezovou, v níž byly zastoupeny:
Česká společnost pro jakost
Svaz průmyslu a dopravy
Česká svářečská společnost – ANB
Unie výtahového průmyslu
Elektrotechnický svaz český
CERT Kladno, s. r. o.
ATG, s. r. o.
Certifikační sdružení pro personál
Komora BOZP a PO ČR
Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR
Národní ústav odborného vzdělávání v Praze

Na tvorbě hodnotícího standardu se dále podílely tyto subjekty:
Rada kvality ČR
DT Ostrava CZ, s. r. o.