

Požadavky na odborné znalosti uchazečů o certifikaci M-CAF.

Rozsah požadavků je uveden v následující tabulce. Požadovaný stupeň znalostí je označen písmenem

- A** žadatel látku ovládá a umí ji vyložit
B žadatel umí navíc k rozsahu A příslušné metody aplikovat v praxi
C žadatel umí navíc k A a B potřebné metody rozpracovat, včlenit je do systému a interpretovat výsledky.

Požadované znalosti

Stupeň

1	Význam kvality	A
	<ul style="list-style-type: none"> • pro společnost, výrobce, spotřebitele, stát, životní prostředí. • definice kvality, kvalita výrobku, kvalita služeb, kvalita procesu • zlepšování kvality, TQM, systémy kvality, ověřování kvality. 	A
2	<u>Kvalita ve veřejném sektoru</u> <ul style="list-style-type: none"> • kvalita ve veřejné správě • kvalita veřejných služeb a kvalita života • metody kvality • udržitelný rozvoj, cíle udržitelného rozvoje dle Agendy 2030 OSN 	B
3	<u>Management kvality</u> <ul style="list-style-type: none"> • politika kvality, strategie, cíle kvality, jejich měřitelnost, řízení pomocí cílů, • vedení a řízení – systém kvality jako systém managementu • normy a předpisy – normy řady ISO 9000, normy EN, ČSN, normy pro auditování 	A
4	<u>Techniky zlepšování kvality</u> <i>Organizování zkoumání</i> – programy, rozpočty, řízení postupů. <i>Motivace</i> -teorie motivace ve vztahu ke kvalitě. <i>Techniky</i> - plány zkoumání, popis cílů, výběr modelu, induktivní a deduktivní postupy, cyklus PDCA, sedm nástrojů. <i>Zjišťování</i> - metody pozorování, registrace metod a pozorování chyb <i>Interpretace</i> -interpretace výsledků pozorování, významnost zkoušek a odhadů, experimentování, identifikace a predikce. <i>Rozhodování</i> - cílová kritéria a mezní kritéria / podmínky a rozhodovací procesy. <i>Implementace</i> -zavádění a úprava výsledků řešení problému, vykazování a vyúčtování. <i>Projekty a programy zlepšování kvality</i> - zásady a metody vytváření řešitelských týmů, spoluúčast různých oddělení. <i>Akční plán zlepšování</i> v rámci Modelu CAF	A
5	<u>Benchmarking</u> <ul style="list-style-type: none"> • úloha • aplikace benchmarkingu v rámci Modelu CAF (C) • techniky benchmarkingu. 	C
6	<u>Sebehodnocení</u> <ul style="list-style-type: none"> • Přínosy, • postup sebehodnocení v rámci Modelu CAF • Model EFQM 	C

7	<u>Model CAF</u> <ul style="list-style-type: none"> • struktura Modelu CAF, • smysl, význam – přínosy, • postup implementace Modelu CAF, • systém hodnocení • aktualizace modelu 	C
8	<u>Týmová práce</u> <ul style="list-style-type: none"> • význam týmové práce, • týmová práce v rámci Modelu CAF 	B
9	<u>Externí nezávislé hodnocení</u> <ul style="list-style-type: none"> • v rámci Modelu CAF • význam • postup 	B
10	<u>Leadership</u> <ul style="list-style-type: none"> • pojem (vedení vs. řízení) • význam • role vedení v rámci implementace Modelu CAF • bezpečnost informací 	B
11	<u>Zákaznický princip</u> <ul style="list-style-type: none"> • měření spokojenosti zákazníka (C) • role zákazníka v managementu kvality • kdo je zákazníkem organizací veřejného sektoru 	B-C
12	<u>Strategie a plánování</u> <ul style="list-style-type: none"> • význam, • přezkoumávání a aktualizování strategie organizace, • shromažďování informací týkajících se současných a budoucích potřeb zainteresovaných stran, • uplatňování strategie a plánování v celé organizaci 	B
13	<u>Sociální hlediska</u> <i>Uspokojování pracovníků</i> - motivace, odměňování, řízení lidských zdrojů a hodnocení spokojenosti personálu. <i>Komunikace</i> - komunikace, postavení a úloha odborníků v kvalitě, řízení změny, účast na řízení a míra součinnosti, kroužky/týmy kvality, motivační hlediska v organizaci a v jejím managementu, styl/kultura vedení, "dobré jméno" organizace, kritérium 8 Modelu CAF.	B
14	<u>Vzdělávání a výcvik</u> <i>Analýza potřeb vzdělávání a výcviku</i> - integrace interních vzdělávacích programů směrem shora dolů, stanovení potřeb krátkodobých a dlouhodobých školení, specifikace a organizování výukových programů.	B
15	<u>Partnerství a zdroje</u> <ul style="list-style-type: none"> • rozvíjení a uplatňování klíčových partnerských vztahů • rozvíjení a uplatňování partnerství s klíčovými zákazníky/občany 	A
16	<u>Procesní řízení</u> <ul style="list-style-type: none"> • význam procesního řízení pro organizaci • definice procesu • plánování a řízení modernizace a inovací • zapojování zákazníků/občanů do navrhování a zlepšování procesů 	B