

Požadavky na odborné znalosti uchazečů o certifikaci QM.

Rozsah požadavků na odborné znalosti je uveden v následující tabulce. Požadovaný stupeň znalostí je označen písmeny takto:

- A** poznat (mít o tom přehled)
B porozumět
C aplikovat
D analyzovat výsledky a vyhodnotit je

| Rozsah požadavků na odborné znalosti | | Stupeň znalostí | |
|--------------------------------------|---|-----------------|---|
| 1 | Management kvality | | |
| | Základní zásady managementu: <ul style="list-style-type: none"> • rozhodování • plánování • organizování • personál • přezkoumávání | A | B |
| | Normy a směrnice: normy a směrnice ISO a EN týkající se managementu kvality, zejména ISO 9000 (slovník), ISO 9001 (požadavky), ISO 9004 (směrnice), ISO 19011 (auditování) a řada ISO 17000 týkající se akreditace a certifikace | B | C |
| | Zásady managementu kvality: <ul style="list-style-type: none"> • význam systematického přístupu ke kvalitě pro společnost, zájmy výrobce, spotřebitele a státní správy a pro životní prostředí • používání zásad managementu kvality, jak jsou obsaženy v normách řady ISO 9000 • role manažerů kvality, funkční požadavek a pozice v organizaci; kompatibilita s jinými systémy managementu | A | C |
| | Pojmy: <ul style="list-style-type: none"> • kvalita, provedení produktů, úroveň kvality, stupeň kvality, kvalita návrhu, kvalita výroby/montáže, kvalita prodeje • marketing, marketing v distribuci a službách, zlepšování kvality, celkový management kvality, systémy managementu kvality a auditování | A | B |
| | Politika kvality: kvalita jako profese a jako úkol vedení, cíle kvality, management na základě cílů kvality, informace o kvalitě, standardizace, předávání zpráv o kvalitě / odpovědnost za kvalitu a formulování politiky | A | B |
| | Organizační pojmy: organizační zásady a příslušné postupy a pravidla; organizační struktury odpovědností, úkolů a kompetencí | A | B |
| | Tvorba politiky: <ul style="list-style-type: none"> • vize a poslání • strategie a politika, cíle a provozní cíle | A | B |
| | Systémový přístup k řízení organizací: modely managementu, efektivnost a účinnost, management projektů | A | B |
| | Angažovanost (závazek) vedení: <ul style="list-style-type: none"> • začleňování hledisek a nástrojů • management na základě procesů • závazek vůči požadavkům zákazníka a požadavkům předpisů | A | B |

| | | | |
|----------|---|---|-----|
| | <ul style="list-style-type: none"> politika kvality, cíle kvality a jejich aplikace na příslušných úrovních přezkoumání systému managementu (vedením), dostupnost zdrojů | | |
| 2 | Organizace: funkce kvality | | |
| | Organizace: delegování odpovědností a koordinace úkolů; úloha a pozice útvaru kvality a role pracovníků managementu kvality | B | C,D |
| | Koordinační mechanismy: cíle, struktura, postupy a výbory/rady, dokumentace QMS | C | C,D |
| | Auditování: auditování a přezkoumávání systému managementu kvality vedením, auditů produktu, procesu a systémů, zásady metod dotazování | B | B |
| 3 | Zásady managementu procesu | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> identifikace procesu plánování procesu management procesu měření a zlepšování procesu | B | C,D |
| 4 | Metody zlepšování kvality | | |
| | Organizace průzkumu: sestavení programu, rozpočtování a řízení pokroku | B | C,D |
| | Motivace: teorie motivace ve vztahu ke kvalitě | B | C,D |
| | Metody: plánování průzkumu, specifikace/popis cílů, vývoj a používání modelů, výběr modelu, induktivní a deduktivní myšlení, „sedm“ nástrojů cyklu plánuj-dělej-kontroluj-jednej, metody prošetřování výrobních metod a toku zboží a odborné posuzování | C | C |
| | Pozorování: metody pozorování, metody registrace a chyby pozorování | C | C,D |
| | Interpretace: interpretace výsledků pozorování, význam zkoušení a odhadování, experimentování, identifikování a predikování | B | D |
| | Rozhodování: cílová kritéria a okrajová kritéria /podmínky a postupy rozhodování | B | C,D |
| | Implementace: implementování a udržování řešení problému, podávání zpráv a evidování | B | D |
| | Projekty a programy zlepšování kvality: zásady a metody, sestavování projektových skupin /okruhů kvality a účast jiných útvarů | B | D |
| | Benchmarking: role a metody benchmarkingu | A | C |
| 5 | Management zdrojů | | |
| | Analýza potřeby týkající se odborné způsobilosti, vzdělání a výcviku: integrace interních výcvikových programů shora dolů, identifikace krátkodobých a dlouhodobých potřeb výcviku a specifikace a organizace výcvikových programů | B | B |
| | Hodnocení efektivnosti výcviku; zajištění povědomí o důležitosti a významu jejich činností; udržování záznamů o vzdělání, zkušenostech, výcviku a kvalifikaci | A | B |
| | Infrastruktura | B | B |
| | Pracovní prostředí | B | B |
| 6 | Kvalita v logistice, při prodeji a v poprodejním servisu | | |
| | Management zásob | A | B |
| | Plánování výroby | A | B |
| | Logistika dodávek | - | A |
| | Poprodejní servis | A | B |

| | | | |
|-----------|--|---|---|
| 7 | Management procesu návrhu a vývoje | | |
| | Plánování návrhu a vývoje: etapy návrhu a vývoje, rozhraní, jednoznačné přidělování odpovědností a pravomocí, přezkoumání, ověřování a validace | B | B |
| | Vstupy pro návrh a vývoj: <ul style="list-style-type: none"> • aplikovatelné externí a interní vstupy • požadavky předpisů, informace z předchozích podobných návrhů jiné požadavky | A | B |
| | Výstupy z návrhu a vývoje: <ul style="list-style-type: none"> • předběžné ověřování údajů podle vstupů pro návrh • specifikace produktu včetně přijímacích kritérií • materiál procesu, specifikace zkoušení • informace pro bezpečné a náležité používání, pro nakupování, výrobu a pro poskytování služeb • požadavky na výcvik | B | B |
| | Přezkoumání, ověřování, validace a změny návrhu a vývoje Faktory, které přispívají k plnění požadavků na produkt a proces a jsou očekávány zákazníky a jinými zainteresovanými stranami | B | B |
| 8 | Nakupování a uzavírání dílčích smluv | | |
| | Výběr a hodnocení: výběr a hodnocení dodavatelů a subdodavatelů formou auditů a/nebo hodnocení úrovně dodavatelů a/nebo porovnávání cen a/nebo specifikací | B | B |
| | Dohody: dohody o způsobu měření kvality a způsobu řešení v případě nesplnění požadavku na kvalitu | B | B |
| | Partnerství: při nakupování, uzavírání dílčích smluv o běžných/obvyklých nebo nikoli běžných/neobvyklých záležitostech a/nebo o kontrole a dodávkách „just-in-time“ (v požadovaném termínu) | A | B |
| 9 | Procesy výroby a poskytování služeb | | |
| | Zkoušení kvality: zkoušení a kontrola kvality, řízení procesu, sebekontrola operátora, postupy a pokyny, účinky mechanizace/automatizace výroby a kontroly/zkoušení a vliv organizace pracoviště (ergonomie atd.) | B | B |
| | Organizace a metody zkoušení kvality: organizace a metody zkoušení kvality služeb, jednotlivých produktů, malých a velkých typových řad, produktů z kontinuální výroby a projektů | B | C |
| 10 | Monitorování a měření procesů/produktů | | |
| | Spokojenost zákazníka: průzkum spokojenosti, metody a nástroje, potřeby trhu, údaje o dodání služby | A | B |
| | Monitorování a měření procesu v rámci managementu procesu, způsobilost procesu, doba reakce, doba cyklu, využití předností (užitku) technologií, snižování ztrát, přidělování a snižování nákladů | B | B |
| | Monitorování a měření produktů: <ul style="list-style-type: none"> • požadavky na měření, plánování a výběr metod měření • záznamy o měření produktu | B | B |
| 11 | Shromažďování a analýza údajů, statistické metody | | |
| | Cíl: výběr informací, informace pro různé úrovně, kodifikace, statistické zpracování dat, formuláře pro zaznamenávání dat, postupy a systémy, výběr a metody | A | B |
| | Informační systém managementu kvality: příklady použití, informační toky, zisky a náklady | A | B |
| | Podávání zpráv: druhy zpráv a závěrů, metody podávání zpráv, požadavky na zprávy pro vrcholové vedení, pro střední a nižší vedení a pro pracovníky | A | B |

| | | | |
|-----------|--|---|---|
| | Počítači podporovaný management kvality: formuláře pro vstup a výstup, opravné postupy, rychlá orientace v druzích a typech počítačů a softwaru | - | A |
| | Statistické metody: <ul style="list-style-type: none"> teorie pravděpodobnosti, odhadování, vzorkování, používání/využívání statistických metod při testování kvality, analýza vad (poruch) a studie procesu základní statistické metody, např. sloupcové diagramy, koláčové diagramy, čárové diagramy a diagramy trendů pro vedení a funkce (útvary) pro poskytování služeb regulace procesu, kontrola dávek, navrhování experimentů, spolehlivost | - | A |
| 12 | Kontrola, zkoušení a metrologie | | |
| | Systém měření a kalibrace: organizace, registrace, zabezpečování stavu kalibrace, postupy a normy | A | B |
| | Měření: hlavní metody měření, zkoušení, regulace procesu, kontrola, přesnost a shodnost měření a analýza problémů měření | A | A |
| | Kalibrace: hlavní metody kalibrace, doby/podmínky kalibrace v konfirmačním systému, výběr druhu zařízení, přesnost a chyby měření | A | A |
| 13 | Řízení neshody | | |
| | Řízení neshody: zjišťování, označování, oddělování a odstraňování neshod; oprávnění k reagování na neshody | B | D |
| | Záznamy o neshodě: <ul style="list-style-type: none"> záznamy o charakteru neshod údaje pro analýzu a činnosti zlepšování | B | B |
| | Přezkoumání a odstranění neshod: přezkoumání neshod, trendy nebo formy výskytu, souhlas s odstraněním neshody, odborná způsobilost pro hodnocení účinků | B | D |
| 14 | Sociální hlediska | | |
| | Spokojenost pracovníků: motivace, udělování cen, měření spokojenosti pracovníků | A | B |
| | Komunikování: komunikování, postavení a role odborníků v oblasti kvality, management změny, účast v managementu a provozních úrovních, okruhy kvality, kampaně v oblasti kvality, motivační hlediska v rámci managementu a organizace, moderování v rámci pracovních skupin a prezentace řešení, styl/kultura vedení a identita podniku | A | B |
| 15 | Právní a předpisová hlediska | | |
| | Legislativa: vnitrostátní a mezinárodní legislativa, zákony, bezpečnost, životní prostředí, analýza rizik, odpovědnost za produkt a/nebo služby, smluvní odpovědnost, záruky, stažení neshodného produktu | A | A |
| | Předpisová hlediska: vnitrostátní a mezinárodní předpisy, akreditace a certifikace | A | B |