|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Приложение № 87  к приказу Заместителя Председателя Правления Национальной палаты предпринимателей  Республики Казахстан «Атамекен»  от 26.12.2019г №263 | | | | | | | | | |
| **Профессиональный стандарт: «Менеджмент качества»** | | | | | | | | | |
| **Глоссарий**  В настоящем профессиональном стандарте применяются следующие термины и определения:  **ISO** (**International Organization for Standardization**, **Международная организация по стандартизации**) - ИСО – международная организация, занимающаяся выпуском стандартов.  **KPI (Key Performance Indicators, Ключевые показатели эффективности**) - показатели деятельности подразделения (предприятия), которые помогают организации в достижении стратегических и тактических (операционных) целей.  **TQM/СМК (Total Quality Management, Всеобщее управление качеством)** - общеорганизационный метод непрерывного повышения качества всех организационных процессов.  **SMART** (Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time bound) - каждая буква аббревиатуры означает критерий эффективности поставленных целей – Конкретный, Измеримый, Достижимый, Значимый и Ограниченный во времени.  **Менеджер** - организует и координирует, оценивает и стимулирует деятельность персонала низшего звена организаций. Распределяет объем работ между сотрудниками, обучает, объясняет, передает распоряжения руководства, осуществляет связь между правлением и работниками. Менеджер высшего звена ведет коммерческие переговоры, занимается маркетингом и формированием товарных ниш, определяет стратегию и тактику конкурентной борьбы, проводит деятельность по повышению эффективности сбыта продукции, руководит реализацией бизнес-плана организации.  **Аудит –** систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и их объективного оценивания для определения степени соответствия критериям аудита.  **Контроль качества -** оценивание соответствия качества требованиям путем наблюдения, измерения, испытаний или иными способами.  **Менеджмент качества -** скоординированная деятельность, нацеленная на то, чтобы направлять организацию и управлять ею применительно к качеству.  **Стандарт качества** - описание основных положений системы менеджмента качества  **Руководство по качеству** - это документ, который описывает границы системы менеджмента качества, перечисляет или включает тексты документированных процедур организации, установленные в компании. | | | | | | | | | |
| **1. Паспорт профессионального стандарта** | | | | | | | | | |
| Название профессионального стандарта: | | Менеджмент качества | | | | | | | |
| Номер профессио-нального стандарта: | | - | | | | | | | |
| Названия секции, раздела, группы, класса и подкласса согласно ОКЭД: | | М. Профессиональная, научная и техническая деятельность  70. Деятельность головных компаний; консультирование по вопросам управления  70.2. Деятельность по консультированию по вопросам управления  70.22. Консультирование по вопросам коммерческой деятельности и прочее консультирование по вопросам управления  70.22.1. Консультирование по вопросам коммерческой деятельности и управления | | | | | | | |
| Краткое описание профессионального стандарта: | | Профессиональные требования по организации работы менеджера по качеству в рамках внедрения систем управления качеством, управления процессами организации с целью повышения конкурентоспособности организации. | | | | | | | |
| **2. Карточки профессий** | | | | | | | | | |
| Перечень карточек профессий: | | Менеджер по качеству | | | | | | | 6 уровень |
| Главный менеджер по качеству | | | | | | | 7 уровень |
| **КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: МЕНЕДЖЕР ПО КАЧЕСТВУ** | | | | | | | | | | |
| Код: | - | | | | | | | | | |
| Код группы: | - | | | | | | | | | |
| Профессия: | Менеджер по качеству | | | | | | | | | |
| Другие возможные наименования профессии: | 2421-0-017 Специалист по системе менеджмента качества  2411-2-001 Аудитор | | | | | | | | | |
| Квалификационный уровень по ОРК: | 6 | | | | | | | | | |
| Основная цель деятельности: | Осуществление работ по управлению качеством эксплуатации продукции, качеством процессов производства и оказания услуг, их проектирования. | | | | | | | | | |
| Трудовые функции: | Обязательные трудовые функции: | | | | | 1. Работы по управлению качеством эксплуатации продукции.  2. Работы по управлению качеством процесса производства продукции и/или услуги.  3. Работы по управлению качеством проектирования продукции и/или услуги. | | | | |
| Дополнительные трудовые функции: | | | | | - | | | | |
| Трудовая функция 1:  Работы по управлению качеством эксплуатации продукции | **Задача 1:**  Выявление, анализ, систематизация требований к продукции (услугам) со стороны потребителей | | | | | **Умения:**  1. Осуществление системного анализа потребительских предпочтений.  2. Составление свода рекомендаций на основе результатов анализа потребительских предпочтений.  3. Составление технической документации согласно результатам анализа потребительских предпочтений к продукции (услугам).  4. Осуществление квалиметрического анализа эксплуатации продукции (услуги). | | | | |
| **Знания:**  1. Инструменты сбора и обработки информации о потребительских предпочтениях.  2. Принципы системного (статистического, социологического, технико-технологического и пр.) анализа результатов выявления потребительских предпочтений.  3. Правила составления документов: служебно-аналитические записки, карты технологического процесса, технологического задания, каледарные планы.  4. Современные информационные технологии.  5. Методы и инструменты квалиметрического анализа продукции (услуги). | | | | |
| **Задача 2:**  Анализ, оценка, регистрация, деловые переговоры в рамках рекламаций и претензий к качеству продукции (услуги) | | | | | **Умения:**  1. Осуществление систематизации поступающих рекламаций и претензий к качеству продукции (услуги).  2. Ведение реестра рекламаций и претензий к качеству продукции (услуги).  3. Составление свода рекламаций и претензий к качеству продукции (услуги) по причине их возникновения.  4. Ведение деловой переписки, переговоров. | | | | |
| **Знания:**  1. Нормативно-правовые документы, регулирующие сферу деятельности организации.  2. Правила ведения отчетности в рамках документооборота организации.  3. Правила внутреннего документооборота организации.  4. Современные информационные технологии | | | | |
| **Задача 3:**  Разработка комплекса мероприятий, направленных на коррекцию действий управления несоответствующей продукцией (услугой) в рамках эксплуатации | | | | | **Умения:**  1. Идентифицикация требований к процессу управления продукцией (услугой), его производства.  2. Анализ и оценка текущих показателей качества продукции (услуги) в организации.  3. Разработка комплекса мероприятий повышения эффективности управления продукций (услугой) на основе новых методов контроля.  4. Разработка процедур обеспечения качества эксплуатации продукции. | | | | |
| **Знания:**  1. Методы оценки качества управления продукцией (качественные и количественные).  2. Основы моделирования процессов в организации.  3 Методы совершенствования процессов управления качеством продукции (услуги).  4. Методы сбора информации (анкетирования, опрос, наблюдение, эксперимент, хронометраж и т.д.).  5. Современные информационные продукты в области моделирования процессов в организации.  6. Состав и структура процедур и процессов обеспечения качества эксплуатации продукции. | | | | |
| Трудовая функция 2:  Работы по управлению качеством процесса производства продукции и/или услуги | **Задача 1:**  Факторный анализ причин снижения качества продукции (услуги), разработка мероприятий его повышения | | | | | **Умения:**  1. Выявление дефектов в рамках производственного процесса, которые приводят к снижению качества.  2. Выявление причин появления дефектов в рамках производственного процесса, которые приводят к снижению качества.  3. Разработка механизмов снижения степени риска возникновения дефектов в рамках производственного процесса, которые приводят к снижению качества.  4. Анализ эффективности внедрения механизмов снижения степени риска возникновения дефектов в рамках производственного процесса, которые приводят к снижению качества.  5. Составление отчетности по результатам анализа эффективности механизмов снижения степени риска возникновения дефектов в рамках производственного процесса, которые приводят к снижению качества.  6. Разработка процедур обеспечения качества производства продукции. | | | | |
| **Знания:**  1. Принципы классификации процессов в организации.  2. Методы структурирования процессов в организации.  3. Методы оценки эффективности деятельности.  4. Принципы и методы внедрения изменений в организации.  5. Правила подготовки результатов анализа процессов в организации.  6. Состав и структура процедур и процессов обеспечения качества производства продукции. | | | | |
| Трудовая функция 3:  Работы по управлению качеством проектирования продукции и/или услуги | **Задача 1:**  Анализ и оценка информации, которая характеризует этапы производства продукции (услуги) | | | | | **Умения:**  1. Анализировать, систематизировать и обобщать информацию.  2. Осуществлять оценку эффективности затрат на различных этапах проектирования продукции (услуги).  3. Обрабатывать данные по показателям качества управления проектирования продукции (услуг).  4. Формулировать цели и задачи проектирования продукции  5. Осуществлять коммуникации с участниками процессов проектирования. | | | | |
| **Знания:**  1. Методы системного анализа процесса производства продукции (услуги).  2. Экономико-математические методы анализа эффективности производства продукции (услуги).  3. Основы бюджетирования и ресурсного обеспечения процесса производства продукции (услуги).  4. Основы менеджмента в организации.  5. Правила документального обеспечения сбора информации. | | | | |
| **Задача 2:**  Разработка комплекса мероприятий по снижению выпуска некачественной продукции (услуг) | | | | | **Умения:**  1. Анализ организационной структуры организации.  2. Анализ деловых связей между подсистемами организации.  3. Анализ и оценка количественных и качественных показателей работы подсистем организации.  4. Оценка качества коммуникаций в организации (внутренних и внешних).  5. Анализ систем управления персоналом в организации.  6. Разработка организационно-технической и экономический документации.  7. Разработка процедур обеспечения качества проектирования продукции. | | | | |
| **Знания:**  1. Основы стратегического менеджмента.  2. Особенности проектирования, планирования, организации производственного процесса.  3. Внутренний документооборот.  4. Особенности цепочек поставок сырья, полуфабрикатов, материалов, комплектующих.  5. Принципы и методы декомпозиции производственных процессов.  6. Принципы документооборота в организации.  7. Состав и структура процедур и процессов обеспечения качества проектирования продукции. | | | | |
| Требования к личностным компетенциям | Самоорганизованность  Клиенто- и результаториентированость  Честность  Порядочность  Ответственность  Коммуникабельность  Работа в команде | | | | | | | | | |
| Связь с другими профессиями в рамках ОРК | 7 | | | | | Главный менеджер по качеству | | | | |
| Связь с ЕТКС или КС или другими справочниками профессий | Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих (с изменениями от 17.04.2013 г.) (приказ МТСЗН РК №201-п-м от 21.05.2012) | | | | | Менеджер проекта  Начальник отдела контроля качества  Начальник планово-экономического отдела  Начальник производственного отдела Руководитель проекта  Аудитор (ревизор)  Бизнес-консультант  Инженер по качеству | | | | |
| Связь с системой образования и квалификации | Уровень образования:  Высшее | | | | | Специальность:  5В050600 Экономика  5В050700 Менеджмент  6В075 Стандартизация, сертификация и метрология (по отраслям) | Квалификация:  Бакалавр экономики и бизнеса  Бакалавр техники и технологий | | | |
| **КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ:** **ГЛАВНЫЙ МЕНЕДЖЕР ПО КАЧЕСТВУ** | | | | | | | | | |
| Код: | - | | | | | | | | |
| Код группы: | - | | | | | | | | |
| Профессия: | Главный менеджер по качеству | | | | | | | | |
| Другие возможные наименования профессии: | 1221-1-001 Главный аудитор | | | | | | | | |
| Квалификационный уровень по ОРК: | 7 | | | | | | | | |
| Основная цель деятельности: | Разработка и внедрение системы качества управления продукцией (услугой) в организации. | | | | | | | | |
| Трудовые функции: | Обязательные трудовые функции: | | | | Разработка и внедрение системы качества управления продукцией (услугой) | | | | |
| Дополнительные трудовые функции: | | | | - | | | | |
| Трудовая функция 1:  Разработка и внедрение системы качества управления продукцией (услугой) | **Задача 1:**  Разработка структуры системы качества управления продукцией (услугой) | | | | **Умения:**  1. Определение сферы действия и границы внедрения системы качества управления продукцией (услугой).  2. Осуществление системного анализа количественных и качественных показателей деятельности подсистем организации.  3. Разработка методических рекомендаций внедрения системы качества управления продукций (услугами).  4. Анализ и оценка ресурсного обеспечения внедрения системы качества управления продукций (услугами).  5. Документальное сопровождение процесса внедрения системы качества управления продукций (услугами).  6. Организация аудита процессов организации, ее подсистем. | | | | |
| Знания:  1. Основы стратегического анализа.  2. Принципы построения эффективной структуры организации по результатам стратегического анализа.  3. Методы анализа системы ресурсного обеспечения организации.  4. Делопроизводство.  5. Методы экономического, финансового анализа. | | | | |
| **Задача 2:**  Работы по организации системы качества управления продукцией (услугой) | | | | **Умения:**  1. Применение методов планирования при разработке плана внедрения системы качества в управления продукцией (услугой).  2. Осуществление деловых коммуникаций в рамках деятельности рабочих групп при разработке и внедрению системы качества продукции (услуги).  3. Осуществление координации деятельности рабочих групп при разработке и внедрению системы качества продукции (услуги).  4. Разработка сопроводительной документации.  5. Ведение деловой переписки, переговоров с контрагентами. | | | | |
| **Знания:**  1. Основы проектного менеджмента.  2. Нормативно-правовые документы, регулирующие сферу деятельности организации.  3. Правила ведения отчетности в рамках документооборота организации.  4. Нормативные требования, предъявляемые к продукции (услуге), процессам производства, реализации, пред- и постпродажного обслуживания.  5. Современные информационные технологии.  6. Методы управления персоналом. | | | | |
| **Задача 3:**  Контроль за внедрением системы качества управления продукцией (услугой) | | | | **Умения:**  1. Осуществление контроля и оценки показателей деятельности подсистем, работников организации.  2. Осуществление контроля качества разработки документации системы качества управления продукцией (услугами).  3. Анализ технической, организационно-распорядительной документации.  4. Определение факторов отклонения показателей работы подсистем, работников организации, их значимость.  5. Координация деятельности членов рабочих групп. | | | | |
| **Знания:**  1. Основы стратегического анализа.  2. Методы факторного анализа.  3 Эконометрические методы анализа деятельности организации.  4. Основы проектного менеджмента.  5. Современные информационные продукты в области моделирования процессов в организации. | | | | |
| **Задача 4:** Управление рисками в процессе внедрения системы качества управления продукцией (услугой) | | | | **Умения:**  1. Выявление рисков внедрения системы качества управления продукцией (услугой).  2. Определение степени влияния рисков на качество системы управления продукцией (услугами).  3. Разработка механизма снижения рисков.  4. Составление плана мероприятий по снижению рисков.  4. Осуществление контроля за исполнением плана.  5. Координация деятельности членов рабочих групп. | | | | |
| **Знания:**  1. Основы риск-менеджмента.  2. Основы стратегического анализа.  3. Методы математического анализа.  4. Основы теории вероятности и математической статистики. | | | | |
| Требования к личностным компетенциям | Самоорганизованность  Клиенто- и результаториентированость  Честность  Порядочность  Ответственность  Коммуникабельность  Работа в команде | | | | | | | | |
| Связь с другими профессиями в рамках ОРК | 6 | | | Менеджер по качеству | | | | | |
| Связь с ЕТКС или КС или другими справочниками профессий | Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих (с изменениями от 17.04.2013 г.) (приказ МТСЗН РК №201-п-м от 21.05.2012) | | | Менеджер проекта  Начальник отдела контроля качества  Начальник планово-экономического отдела  Начальник производственного отдела  Руководитель проекта  Аудитор (ревизор)  Бизнес-консультант  Инженер по качеству | | | | | |
| Связь с системой образования и квалификации | Уровень образования:  Магистратура | | | Специальность:  6М050600 Экономика  6М050700 Менеджмент  7М075 Стандартизация, сертификация и метрология (по отраслям) | | | | Квалификация:  Магистр экономики  Магистр техники и технологий | |
| **3. Технические данные профессионального стандарта** | | | | | | | | | | |
| Разработано: | | | ЧУ Научно-исследовательский институт регионального развития  Контакты: [ayapbergen@mail.ru](mailto:ayapbergen@mail.ru), +7 701 725 40 46,  +7 701 318 39 59  Разработчики:  1. Алимбаев Абильда Амирханович, директор НИИ регионального развития, доктор экономических наук, профессор, координатор проекта  2. Улыбышев Дмитрий Николаевич, кандидат экономических наук, доцент кафедры экономики и предпринимательства, Карагандинский экономический университет Казпотребсоюза, эксперт  3. Абильдин Ермек Толеуулы, председатель ОЮЛиИП «Казахстанская ассоциация предпринимателей и сервисных услуг», магистр правоведения, координатор проекта  4. Жайлауов Ерлан Берикович, директор ТОО «Rational Solution», PhD, координатор проекта  5. Шевякова Анна Леонидовна, кандидат экономических наук, профессор Академии «Болашак», эксперт  6. Кабдыбай Ассель Кабдысулатовна, кандидат экономических наук, доцент кафедры бухгалтерского учета и аудита КарГУ им. Е.А. Букетова, эксперт  7. Гелашвили Николай Николаевич, кандидат экономических наук, доцент кафедры менеджмента и инноваций, Карагандинский экономический университет Казпотребсоюза, эксперт | | | | | | | |
| Экспертиза предоставлена: | | | 1. ОО «Гражданский Совет Карагандинской области», (директор Джалбиров Н.Ж.), [kap910057@gmail.com](mailto:kap910057@gmail.com), +77212910057 2. Зав. кафедрой «Менеджмент и инновации» Карагандинского экономического университета Казпотребсоюза PhD Джазыкбаева Б.К., [baldirgan\_keu@mail.ru](mailto:baldirgan_keu@mail.ru), +77013344598 3. ГККП «Алматинский государственный бизнес-колледж» (директор Джунисалиев Ж.С.), info@ambk.kz, +7 7272927768 | | | | | | | |
| Номер версии и год выпуска: | | | Версия 1, 2019 год | | | | | | | |
| Дата ориентировочного пересмотра: | | | 2022 год | | | | | | | |