	<p style="text-align: center;">Manažer kvality Popis náplně práce, přehled znalostí</p>	<p style="text-align: center;">Certifikační schéma: SMO, Manažer systému managementu organizace</p>	<p style="text-align: center;">Vydání : 2 Strana : 1 z 3</p>
---	--	---	--

1. Příloha je součástí dokumentu „**Informací pro žadatele o certifikát Certifikačního schématu Systémy managementu organizace**“, kde jsou uvedeny další informace:

- Celkové certifikační schéma pro **SYSTÉMY MANAGEMENTU ORGANIZACÍ**,
- popis náplně práce a úkolů manažera systému managementu organizace – obecně,
- popis náplně práce a úkolů auditora systému managementu – obecně,
- požadovaná odborná způsobilost pro manažery systému managementu organizace,
- požadovaná odborná způsobilost pro auditory systému managementu organizace,
- požadované schopnosti,
- nezbytné předpoklady
- pravidla chování manažera a auditora SM.

Požadavky na proces certifikace:


- Postup při certifikaci osob,
- zkušební řád,
- metody a kritéria týkající se dozoru,
- kritéria pro pozastavování a odnímání certifikace,
- kritéria pro změnu rozsahu nebo úrovně certifikace.

2. Popis náplně práce a úkolů Manažera kvality

Manažer kvality musí ovládat všechny požadavky na **systém managementu kvality** podle normy ČSN EN ISO 9001 a musí být schopen:

- vytvářet dokumentované informace pro systém managementu kvality,
- uplatňovat dokumentované informace systému managementu kvality,
- udržovat informační systém o managementu kvality,
- prověřovat a hodnotit management kvality vzhledem k nákladům,
- sledovat systém managementu bezpečnosti a spolehlivosti produktů,
- účelně uplatňovat metody a nástroje zlepšování kvality,
- vyjádřit neshodu s daným požadavkem (technickou dokumentací, právním předpisem, normou),
- sledovat program nápravných opatření,
- sledovat řízení rizik a příležitostí,
- udržovat a zlepšovat systém managementu kvality,
- řídit monitorování a měření procesů a produktu,
- řídit program interních auditů systému managementu kvality,
- iniciovat program ke zlepšování kvality a motivaci ke kvalitě,
- navrhovat vzdělávání pracovníků v managementu kvality,
- iniciovat zjišťování spokojenosti zákazníka.

Manažer kvality musí být schopen účastnit se auditů systému managementu kvality a být partnerem certifikačních orgánů.

	Manažer kvality Popis náplně práce, přehled znalostí	Certifikační schéma: SMO, Manažer systému managementu organizace	Vydání : 2 Strana : 2 z 3
---	--	--	---

3. Přehled požadovaných znalostí Manažera kvality

Požadované znalosti k hodnocení způsobilosti jsou ve shodě s požadavky a doporučeními technických norem:

- Souboru mezinárodních norem ISO 9000,
- ČSN EN ISO 19011

3.1 Management kvality

- Základní zásady managementu
- Normy: ISO 9000, ISO 9001 a ISO 9004
- Zásady managementu kvality:
- Politika kvality
- Organizační pojmy
- Tvorba politiky kvality

3.2 Systémový přístup k řízení organizací: modely managementu, efektivnost a účinnost, management projektů.

- Angažovanost (závazek) vedení
- Normy a směrnice: normy a směrnice ISO týkající se managementu kvality, zejména ISO 9000 (slovník), ISO 9001 (požadavky), ISO 9004 (směrnice), ISO 19011 (auditování) a řada ISO/IEC 17000 týkající se akreditace a certifikace
- Organizace funkce
- Zásady managementu procesu
- Metody zlepšování kvality
- Management zdrojů
- Kvalita v logistice, při prodeji a v poprodejním servisu
- Management procesu návrhu a vývoje

3.3 Vstupy pro návrh a vývoj


- Výstupy z návrhu a vývoje
- Přezkoumání, ověřování, validace a změny návrhu a vývoje

3.4 Řízení externě poskytovaných procesů, produktů a služeb

- Výběr a hodnocení
- Procesy výroby a poskytování služeb
- Monitorování a měření procesů/produktů
- Monitorování a měření produktů:

3.5 Shromažďování a analýza dat, statistické metody

- Informační systém managementu kvality: příklady použití, informační toky, zisky a náklady
- Podávání zpráv
- Statistické metody:

	<p style="text-align: center;">Manažer kvality Popis náplně práce, přehled znalostí</p>	<p style="text-align: center;">Certifikační schéma: SMO, Manažer systému managementu organizace</p>	<p style="text-align: center;">Vydání : 2 Strana : 3 z 3</p>
---	--	---	--

- teorie pravděpodobnosti, odhadování, vzorkování, používání/využívání statistických metod při testování kvality, analýza vad 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

3.6 Kontrola, zkoušení a metrologie

3.7 Řízení neshody

- Záznamy o neshodě
- Přezkoumání a odstranění neshod: přezkoumání neshod, trendy nebo formy výskytu, souhlas s odstraněním neshody, odborná způsobilost pro hodnocení účinků

3.8 Sociální hlediska

- Spokojenost pracovníků
- Komunikování

3.9 Právní a předpisová hlediska

- Legislativa: vnitrostátní a mezinárodní legislativa, zákony, bezpečnost, životní prostředí, analýza rizik, právní odpovědnost za produkt a/nebo služby, smluvní odpovědnost, záruky, stažení vadného produktu a pojištění ve vztahu k systémům kvality
- Předpisová hlediska: vnitrostátní a mezinárodní předpisy, akreditace a certifikace