

Γενικά

Ο Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης Στελεχών Ποιότητας έχει σαν σκοπό να παρουσιάσει με τρόπο σαφή και κατανοητό τα βήματα που ακολουθεί η DQS Ελλάς ως φορέας πιστοποίησης προκειμένου να πιστοποιεί και να επιβεβαιώνει τη συμμόρφωση του Στελέχους Ποιότητας με συγκεκριμένες και καταγεγραμμένες απαιτήσεις, προδιαγραφές και διαδικασίες.

Ο Ειδικός Κανονισμός είναι συμπληρωματικός στον ΚΠ.06 Κανονισμό Πιστοποίησης Προσώπων και περιλαμβάνει την περιγραφή του επαγγελματικού περιγράμματος, κάνει αναφορά στους εμπειρογνώμονες του Σχήματος, στις προϋποθέσεις αναγνώρισης εξεταστικών κέντρων, στη διαδικασία εξέτασης και πιστοποίησης προσώπων, στα σημεία όπως αυτά εξειδικεύονται ή διαφοροποιούνται για το συγκεκριμένο σχήμα πιστοποίησης. Ο Ειδικός Κανονισμός περιγράφει, επίσης, το γενικό πλαίσιο των ενεργειών και την αλληλοσύνδεση των διαδικασιών του συστήματος και του κανονιστικού πλαισίου της DQS Ελλάς για την εκτέλεση των εργασιών πιστοποίησης.

Ο παρών κανονισμός στηρίζεται στον οδηγό του γερμανικού φορέα διαπίστευσης Dakks (Leitfaden zur Zertifizierung von QM-Fachpersonal) ο οποίος έχει υποχρεωτική εφαρμογή από τις 20.08.2007 από όλους τους διαπιστευμένους φορείς πιστοποίησης προσώπων της Γερμανίας και είναι απόλυτα σύμφωνος με το ISO/IEC 17024.

Οι κατηγορίες πιστοποίησης σύμφωνα με τον παρόντα Ειδικό κανονισμό είναι οι ακόλουθες:

- 1) Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας (ΥΔΠ/QB),
- 2) Εσωτερικός Επιθεωρητής Ποιότητας (ΕΕΠ/IQA),
- 3) Διευθυντής Ποιότητας (ΔΠ/QM),
- 4) Επιθεωρητής Ποιότητας (ΕΠ/QA).

Επαγγελματικό προφίλ Στελεχών Ποιότητας ανά κατηγορία

Η περιγραφή των αρμοδιοτήτων για κάθε πιστοποιούμενο τίτλο είναι η εξής:

Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας (ΥΔΠ - QB)

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας (QB) κατέχει τις αρχές, τις μεθόδους και τις διεργασίες διαχείρισης της ποιότητας σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου και των αναγκών του εκάστοτε κλάδου της οικονομίας και είναι σε θέση να στηρίξει την ανάπτυξη και τη διατήρηση ενός συστήματος διαχείρισης της ποιότητας.

Ενδεικτικά:

- φέρει την ευθύνη για την εφαρμογή του συστήματος στην εταιρία,
- είναι υπεύθυνος για την έγκαιρη ενημέρωση όλων των εμπλεκόμενων στην επιθεώρηση τμημάτων και ανθρώπων,
- διευκολύνει την ομαλή διεξαγωγή της επιθεώρησης και ως επιθεωρούμενος ακολουθεί και ο ίδιος έναν κώδικα καλής συμπεριφοράς και διευκόλυνσης του έργου επιθεώρησης (διευκόλυνση της πρόσβασης στις εγκαταστάσεις, στα σχετικά έγγραφα, που υποδεικνύει η ομάδα επιθεώρησης για την διεξαγωγή της επιθεώρησης, κλπ),
- φροντίζει για την παροχή των κατάλληλων πόρων για την ομαλή διεξαγωγή της εξωτερικής επιθεώρησης,
- είναι δέκτης όλων των παρατηρήσεων μεριμνώντας για τη λήψη διορθωτικών ενεργειών όπου καταγράφονται μη συμμορφώσεις,
- συνεργάζεται με τη διοίκηση και με όλα τα τμήματα της επιχείρησης, στα πλαίσια του ελέγχου υλοποίησης των προϊόντων και υπηρεσιών,
- παρακολουθεί κατά πόσο υπάρχει συμφωνία με τις τεχνικές και άλλες προδιαγραφές,
- στην περίπτωση που παρουσιάζονται δυσλειτουργίες κατά την εφαρμογή των διαδικασιών, επεμβαίνει διορθωτικά και στη συνέχεια, συμμετέχει στον ανασχεδιασμό των επιμέρους διεργασιών,
- συντονίζει και υλοποιεί (όπου απαιτείται) τη διαρκή εκπαίδευση του προσωπικού (ατομικά - coaching ή ομαδικά) στα θέματα ποιότητας,

- ειδικά εάν εργάζεται στον βιομηχανικό ή τον κατασκευαστικό τομέα (π.χ. σε φαρμακευτικές εταιρίες, βιομηχανίες τροφίμων, τεχνικές εταιρίες) χρειάζεται να διαθέτει ικανοποιητική τεχνική αντίληψη και γνώση του αντικειμένου, ώστε να κατανοεί σε βάθος τις παραγωγικές διεργασίες και διαδικασίες.
- κλπ.

Εσωτερικός Επιθεωρητής Ποιότητας (ΕΕΠ - IQA)

Ο εσωτερικός επιθεωρητής Ποιότητας (IQA) έχει τις ικανότητες του QB / ΥΔΠ.

Επιπλέον:

- προγραμματίζει και διενεργεί εσωτερικές επιθεωρήσεις των συστημάτων διαχείρισης,
- εκτελεί επιθεωρήσεις δεύτερου μέρους και επιθεωρήσεις προμηθευτών,
- είναι μεθοδικός και υπομονετικός.

Διευθυντής Ποιότητας (ΔΠ - QM)

Ο Διευθυντής Ποιότητας (QM) έχει τις ικανότητες του QB / ΥΔΠ. Ο διευθυντής ποιότητας έχει επιπλέον προσόντα που σχετίζονται με τη δυνατότητα ανάπτυξης & προσαρμογής ενός Συστήματος Διαχείρισης και τη λήψη αποφάσεων, τη στατιστική επεξεργασία δεδομένων, κλπ.

Για την ανάπτυξη Συστήματος Διαχείρισης, ο Διευθυντής Ποιότητας πρέπει να έχει γνώση όλων των τμημάτων λειτουργίας της επιχείρησης, όπως είναι ο σχεδιασμός προϊόντων, η παραγωγή, οι προμήθειες, οι πωλήσεις, η εξυπηρέτηση πελατών, το λογιστήριο, η διοίκηση προσωπικού, η διαχείριση πληροφοριών και αρχείων, η διαχείριση εξοπλισμού και εγκαταστάσεων, η οικονομική διαχείριση, καθώς και εργαλεία όπως οι δείκτες απόδοσης, ο προγραμματισμός και ο έλεγχος, οι εσωτερικές επιθεωρήσεις κ.λπ.

Εφόσον το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας τεθεί σε λειτουργία, το εν λόγω στέλεχος μπορεί να είναι υπεύθυνο και για την παρακολούθηση και τήρηση της εφαρμογής του, πιθανή τροποποίηση ή αναθεώρησή του, καθώς και τη σύνταξη αναφορών σχετικά με την απόδοση αυτού του Συστήματος.

Ενδεικτικά ακόμη:

- προβαίνει σε δειγματοληψίες και στατιστικές αναλύσεις ώστε να παρακολουθεί κατά πόσο υπάρχει συμφωνία με τις τεχνικές και άλλες προδιαγραφές,
- είναι σε θέση να αναλύει γρήγορα και αποτελεσματικά σύνθετες πληροφορίες και να εξάγει συμπεράσματα που οδηγούν σε βελτιώσεις της εφαρμογής του συστήματος,
- έχει την ικανότητα σχεδιασμού πλάνων ποιότητας,
- διαθέτει επικοινωνιακές και διαπραγματευτικές δεξιότητες,
- αναλαμβάνει πρωτοβουλίες για τη συνεχή βελτίωση των διεργασιών της εταιρείας,
- έχει ευχέρεια στον προφορικό και γραπτό λόγο, αφού, εκτός των άλλων, χρειάζεται να εκπροσωπεί την επιχείρηση σε τρίτους (δημόσιες αρχές, επιθεωρήσεις τρίτου μέρους, άλλες εταιρίες κ.λπ.),
- διακρίνεται από ευελιξία και επινοητικότητα, ώστε να αντιμετωπίζει τα προβλήματα που προκύπτουν στην παραγωγική διαδικασία,
- έχει μαθηματική ικανότητα, για να χειρίζεται με ευκολία τις στατιστικές μεθόδους και να ερμηνεύει σωστά τα αποτελέσματα των σχετικών αναλύσεων

Επιθεωρητής Ποιότητας (QA - ΕΠ)

Ο Επιθεωρητής Ποιότητας (QA) έχει τις ικανότητες του QM.

Επιπλέον ο Επιθεωρητής Ποιότητας (QA) κατέχει τις τεχνικές σχεδιασμού, υλοποίησης, και τεκμηρίωσης των επιθεωρήσεων των συστημάτων διαχείρισης, με βάση το πρότυπο DIN EN ISO 19011:2011 και το ISO 17021: 2011.

Έχει συμμετάσχει σε επιθεωρήσεις, όπως εσωτερική επιθεώρηση, επιθεώρηση των προμηθευτών και επιθεωρήσεις από φορέα πιστοποίησης.

Γνωρίζει, επίσης:

- πώς γίνεται μια σωστή συνέντευξη επιθεώρησης (τεχνικές συνέντευξης) και πώς να προετοιμάζει τις κατάλληλες ερωτήσεις,
- να εντοπίζει και να κατηγοριοποιεί τις μη συμμορφώσεις / αποκλίσεις σε μερικές ή ολικές,
- να προετοιμάζει και να εκτελεί μια διεργασιοκεντρική επιθεώρηση,

- να αξιολογεί και να επεξεργάζεται τα ευρήματα της επιθεώρησης,
- να συντονίζει την ομάδα επιθεώρησης και να αναθέτει αρμοδιότητες (όταν απαιτείται),
- να συντάσσει έκθεση (report) της επιθεώρησης, κλπ.

Ο διευθυντής ποιότητας και ο επιθεωρητής διαθέτουν επιπλέον προσόντα όπως πχ. να μπορούν να κρίνουν και να αξιολογούν αντικειμενικά, να αντιμετωπίζουν και να επιλύουν σύνθετες καταστάσεις κλπ.

Τα Στελέχη Ποιότητας (με εξαίρεση τις βαθμίδες Εσωτερικού & Εξωτερικού Επιθεωρητή) είναι υπεύθυνα για τη βελτίωση και την τυποποίηση όλων των λειτουργιών μιας επιχείρησης, ώστε να εφαρμόζονται πάντα σωστά οι διαδικασίες.

Τα καθήκοντα του Στελέχους Ποιότητας ποικίλουν ανάλογα με το είδος και το μέγεθος της επιχείρησης στην οποία εργάζεται.

Η DQS Hellas αποδίδει στα Στελέχη Ποιότητας κλάδους σύμφωνα με τη Βασική Εκπαίδευση και την επαγγελματική τους εμπειρία.

Για παράδειγμα χορηγούμενος τίτλος μπορεί να είναι ως εξής:

Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας ΥΔΠ - QB
Π.χ. Υγείας και κοινωνικών υπηρεσιών ΕΑ 38

Συμβούλιο Σχήματος Πιστοποίησης Στελεχών Ποιότητας

Το Συμβούλιο Σχήματος Πιστοποίησης (ΣΣΠ) (scheme committee) πιστοποίησης Στελέχους Ποιότητας αποτελείται από ειδική ομάδα εμπειρογνομόνων, η εμπειρογνομοσύνη των οποίων προκύπτει από τη μακρόχρονη επαγγελματική ενασχόληση των μελών με τα θέματα της ποιότητας επί σειρά ετών στην Ελλάδα.

Τα μέλη του ΣΣΠ είναι υπεύθυνα για την ανάπτυξη και διατήρηση του συγκεκριμένου σχήματος και εκπροσωπούν δίκαια και αντικειμενικά τα συμφέροντα όλων των ενδιαφερομένων μερών που σχετίζονται, εμπλέκονται ή επωφελοούνται από την ύπαρξη του σχήματος, χωρίς να υπερισχύει συγκεκριμένο συμφέρον.

Το ΣΣΠ γνωρίζει και μελετά τις ιδιαιτερότητες του σχήματος στην εγχώρια ή/και στη διεθνή αγορά.

Εξεταστικά Κέντρα (ΕΚ)

Η διαδικασία ακολουθείται σε περίπτωση που χρησιμοποιούνται ως εξεταστικά κέντρα, αίθουσες άλλες από αυτές που βρίσκονται στην έδρα του Φορέα.

Η αξιολόγηση των ΕΚ γίνεται σύμφωνα με τις προδιαγραφές του Κανονισμού ΚΠ.04 Αναγνώρισης ΕΚ. Το υποψήφιο προς αναγνώριση Εξεταστικό Κέντρο πρέπει οπωσδήποτε να αποτελεί πιστοποιημένο χώρο συνάθροισης κοινού. Επισημαίνεται ότι κτιριακές υποδομές που έχουν πιστοποίηση από τον ΕΟΠΠΕΠ, αναγνωρίζονται αυτομάτως από τη DQS Ελλάς, χωρίς να απαιτείται επιτόπου επιθεώρησης αναγνώρισης.

Για τις προφορικές εξετάσεις απαιτούνται δύο τουλάχιστον χώροι, ένας για την αναμονή και ένας για την εξέταση των υποψηφίων.

Ο πλήρης κατάλογος των αναγνωρισμένων εξεταστικών κέντρων για εξετάσεις Στελεχών Ποιότητας είναι αναρτημένος στην ιστοσελίδα της DQS Ελλάς ή διατίθεται στην έδρα του Φορέα.

Κοινοποίηση εξέτασης - Αίτηση Υποψηφίου – Εξεταστέα ύλη - Κριτήρια Συμμετοχής

Η κοινοποίηση των προγραμματισμένων εξετάσεων (χώρος διεξαγωγής, ημερομηνία, ώρα) γίνεται από τη Διεύθυνση Συντονισμού Πιστοποίησης, καθώς και από τα ίδια τα εξεταστικά κέντρα προς τη βάση πελατών τους.

Για να λάβει μέρος κάποιο ενδιαφερόμενο πρόσωπο σε εξετάσεις που διενεργεί η DQS Hellas, θα πρέπει να συμπληρώσει την Αίτηση Υποψηφίου (Ε.ΚΠ.06-01 ΣΤΕΛΕΧΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ) και τη Φόρμα Βιογραφικού Ε.ΕΚ. 01-03, τουλάχιστον 4 ημέρες πριν τη διενέργεια των εξετάσεων. Τα έντυπα μπορεί να τα προμηθευτεί από αναγνωρισμένο εξεταστικό κέντρο της DQS Hellas ή από την επίσημη ιστοσελίδα του Φορέα μαζί με τους Κανονισμούς Πιστοποίησης Προσώπων και την Τιμολογιακή Πολιτική.

Κατά την αξιολόγηση της αίτησης από τον Φορέα (μέσω του εντύπου Ε.ΕΚ. 01-01) εξετάζεται εάν ικανοποιείται η απαίτηση της εκπαίδευσης. Επιπλέον εξετάζεται το περιεχόμενο του προγράμματος εκπαίδευσης, εφόσον κρίνεται απαραίτητο. Σε κάθε περίπτωση, ο υποψήφιος υποχρεούται να συμπληρώσει και υπογράψει Υπεύθυνη Δήλωση (διατάξεις της παρ. 6 του άρθρου 22 του Ν. 1599/1986), όπου και δεσμεύεται για την ακρίβεια των στοιχείων, όπως αυτά αναφέρονται στο βιογραφικό του σημείωμα και βεβαιώνει ότι έχει εκπαιδευθεί στο σύνολο της εξεταστέας ύλης (βλ. πίνακα Εξεταστέας Ύλης / Πεδίων Γνώσεων & Προϋποθέσεις επιλεξιμότητας για συμμετοχή σε εξετάσεις Στελεχών Ποιότητας I).

Εάν δεν ικανοποιείται η παραπάνω απαίτηση, εξετάζεται η επιλεξιμότητα του υποψηφίου βάσει επαγγελματικής εμπειρίας ανά πιστοποιούμενη κατηγορία (βλ. πίνακα προϋποθέσεων επιλεξιμότητας για συμμετοχή σε εξετάσεις Στελεχών Ποιότητας II). Το δικαίωμα συμμετοχής στις εξετάσεις, δηλαδή, δίνεται κατ' εξαίρεση εφόσον ο υποψήφιος αποδεικνύει σημαντική επαγγελματική εμπειρία ανά αιτούμενο επίπεδο προσόντων.

Το περιεχόμενο της εξεταστέας ύλης καθώς και ο βαθμός εμβάθυνσης του εκπαιδευτικού περιεχομένου και των ερωτήσεων αναλύεται στον παρακάτω πίνακα. Στις στήλες στα δεξιά του πίνακα γίνεται η διάκριση σχετικά με το βαθμό εμβάθυνσης ως ακολούθως:

A: "γνώσεις και δεξιότητες που επιτρέπουν μια γενική αξιολόγηση και ταξινόμηση"

B: "γνώσεις και δεξιότητες που διευκολύνουν την εφαρμογή σχετικών μεθόδων κατά τη διεξαγωγή των δραστηριοτήτων και λεπτομερής αξιολόγηση τους".

Πίνακας Εξεταστέας Ύλης / Πεδίων Γνώσεων

Συντομογραφίες → QB: Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας, IQA: Εσωτερικός Επιθεωρητής Ποιότητας, QM: Διευθυντής Διαχείρισης Ποιότητας, QA: Επιθεωρητής Ποιότητας

No	Πεδίο γνώσεων και περιεχόμενα εκπαίδευσης / Εξεταστέα ύλη	QB	IQA	QM	QA
1	Διαχείριση Ποιότητας				
1.1	Βασικές Αρχές Διοίκησης Λήψη αποφάσεων, Σχεδιασμός, Οργάνωση, Ανθρώπινοι Πόροι, Αξιολόγηση	A	A	A	A
1.2	Αρχές διαχείρισης ποιότητας Η σημασία της συστημικής προσέγγισης στην ποιότητα των ενδιαφερομένων μερών. Εφαρμογή των αρχών διαχείρισης ποιότητας. Ο ρόλος των Στελεχών ποιότητας στη διαχείριση: λειτουργική απαίτηση και θέση στον οργανισμό. Σύγκριση με άλλα συστήματα διαχείρισης	A	A	A	A
1.3	Έννοιες Ποιότητα, Βελτίωση ποιότητας, Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, η ποιότητα των συστημάτων διαχείρισης και ελέγχου	A	A	A	A
1.4	Πολιτική Ποιότητας Ποιότητα ως διαχείριση εργασιών, στόχοι ποιότητας, διαχείριση με στόχους για την ποιότητα, ποιότητα των πληροφοριών, τυποποίηση, έκθεση Ποιότητας-καθιέρωση πολιτικής για την ποιότητα	A	A	B	B
1.5	Έννοιες οργάνωσης Αρχές οργάνωσης, κύριες διαδικασίες και κανόνες, τα 7 εργαλεία	A	A	B	B

	διαχείρισης" (Εργαλεία για μη αριθμητικά δεδομένα: brainstorming, διάγραμμα συγγένειας, διάγραμμα δέντρο, διάγραμμα αιτίας-αποτελέσματος, διάγραμμα Μήτρας, συγκριτική αξιολόγηση, ροόγραμμα) Οργανωτικές δομές, αρμοδιότητες, στόχοι και ικανότητες				
1.6	Εφαρμογή Πολιτικής Όραμα και αποστολή. Στρατηγική και πολιτική ποιότητας. Στόχοι και επιχειρησιακοί στόχοι	A	A	B	B
1.7	Προσέγγιση των συστημάτων διαχείρισης οργανισμών Τα μοντέλα διαχείρισης, αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα, διαχείριση έργων			A	A
1.8	Δέσμευση της διοίκησης Στοχοθέτηση και εργαλεία. Διαχείριση μέσω διεργασιών. Δέσμευση έναντι των απαιτήσεων πελατών και κανονισμών	A	A	A	A
1.9	Πρότυπα και Κανονισμοί Σχετικά Πρότυπα και κανονισμοί διαπίστευσης και πιστοποίησης	A	A	A	B
2	Οργάνωση των δραστηριοτήτων ποιότητας				
2.1	Οργάνωση Οργάνωση της μεταβίβασης αρμοδιοτήτων και συντονισμού των εργασιών. Εργασίες και θέση των Στελεχών Ποιότητας.	A	A	B	B
2.2	Μηχανισμοί του συντονισμού Στόχοι, δομή, διαδικασίες και ομάδες εργασίας / επιτροπές, Τεκμηρίωση του συστήματος διαχείρισης ποιότητας	A	A	B	B
2.3	Διενέργεια Επιθεώρησης (βλέπε Αρ. 16 - 21) Επιθεωρήσεις προϊόντων, διεργασιών και συστημάτων. Τεχνικές συνεντεύξεων.	A	B	A	B
3	Βασικές αρχές της διαχείρισης διεργασιών Αναγνώριση, σχεδιασμός, διαχείριση, μέτρηση & βελτίωση διεργασιών	A	A	B	B
4	Τεχνικές βελτίωσης Ποιότητας				
4.1	Αρχές οργάνωσης μίας Έρευνας Σχεδιασμός, προϋπολογισμός και παρακολούθηση προόδου	A	A	A	A
4.2	Κίνητρα Οι θεωρίες των κινήτρων στα πλαίσια της ποιότητας	A	A	B	B
4.3	Τεχνικές - Εργαλεία Προγραμματισμός των ερευνών, προσδιορισμός / περιγραφή των στόχων, PDCA, "7 εργαλεία ποιότητας " (Εργαλεία για αριθμητικά στοιχεία: Αραχνοειδές γράφημα, διάγραμμα ελέγχου, γράφημα κύκλου/πίτας, διάγραμμα Pareto, διάγραμμα συσχετισμού, διάγραμμα ροής) Ιστόγραμμα, FMEA	A	B	B	B
4.4	Παρακολούθηση Μέθοδοι παρακολούθησης, καταγραφή των μεθόδων και σφάλματα κατά την παρακολούθηση	A	A	B	B
4.5	Ερμηνεία Ερμηνεία των αποτελεσμάτων παρατήρησης, σημασία των δοκιμών, εκτίμηση, πείραμα, ταυτοποίηση και πρόβλεψη	A	A	A	B
4.6	Λήψη αποφάσεων Αντικειμενικά κριτήρια και όρια / προϋποθέσεις και διαδικασία λήψης αποφάσεων	A	A	B	B
4.7	Διαδικασία επίλυσης προβλημάτων Θέσπιση και διατήρηση διαδικασίας επίλυσης προβλημάτων. Υποβολή εκθέσεων και αρμοδιότητες	A	A	B	B
4.8	Σχέδια και προγράμματα βελτίωσης της ποιότητας Αρχές και μέθοδοι. Ομάδες εργασίας / κύκλοι ποιότητας και διατμηματική συνεργασία	A	A	B	B
4.9	Συγκριτική αξιολόγηση Σημασία και τεχνικές συγκριτικής αξιολόγησης (benchmarking)			A	A
5	Διαχείριση πόρων				
5.1	Η ανάλυση της αναγκαιότητας των αρμοδιοτήτων, της εκπαίδευσης και της κατάρτισης Ενσωμάτωση εσωτερικών προγραμμάτων κατάρτισης, αναγνώριση	A	A	B	B

	της αναγκαιότητας για βραχυπρόθεσμη και μακροπρόθεσμη εκπαίδευση, καθορισμός και προγραμματισμός οργάνωσης των προγραμμάτων κατάρτισης				
5.2	Αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της κατάρτισης Διασφάλιση της συνειδητοποίησης της σημασίας και της σπουδαιότητας των δραστηριοτήτων. Εκπαίδευση, Τήρηση σχετικών αρχείων, δεξιότητες & εμπειρία	A	A	B	B
5.3	Υποδομές	A	A	A	A
5.4	Περιβάλλον εργασίας	A	A	A	A
6	Ποιότητα στην εφοδιαστική αλυσίδα, στις πωλήσεις και στην εξυπηρέτηση των πελατών				
6.1	Αποθήκευση	A	A	B	B
6.2	Προγραμματισμός παραγωγής	A	A	B	B
6.3	Logistics (διαχείριση αποθήκης) στην παράδοση	A	A	B	B
6.4	Εξυπηρέτηση πελατών	A	A	B	B
7	Διαχείριση των διεργασιών ανάπτυξης				
7.1	Σχεδιασμός ανάπτυξης Στάδια ανάπτυξης, αλληλεπίδραση διεργασιών, σαφής κατανομή των αρμοδιοτήτων και ευθυνών, αξιολόγηση, επαλήθευση και επικύρωση	A	A	A	A
7.2	Εισερχόμενα ανάπτυξης Εσωτερικά και εξωτερικά εισερχόμενα, ισχύουσες κανονιστικές απαιτήσεις, πληροφορίες από προηγούμενες παρόμοιες έρευνες ανάπτυξης, άλλες απαιτήσεις	A	A	A	A
7.3	Αποτελέσματα ανάπτυξης Στοιχεία για την επαλήθευση των εισαγωγικών δεδομένων ανάπτυξης, χαρακτηριστικά του προϊόντος συμπεριλαμβανομένων και των κριτηρίων αποδοχής, περιεχόμενο διεργασίας, προδιαγραφές. Πληροφορίες σχετικά με την ασφαλή και σωστή χρήση, για την προμήθεια, την παραγωγή, τις δράσεις συντήρησης. Απαιτήσεις εκπαίδευσης	A	A	A	A
7.4	Αξιολόγηση, επαλήθευση, επικύρωση, αλλαγές της Ανάπτυξης Παράγοντες που συμβάλλουν στην ικανοποίηση των απαιτήσεων των πελατών & άλλων ενδιαφερόμενων μερών σχετικά με το προϊόν και τη διεργασία	A	A	A	A
8	Αγορές και υπεργολαβίες				
8.1	Επιλογή και Αξιολόγηση Επιλογή και αξιολόγηση προμηθευτών και υπεργολάβων	A	A	A	A
8.2	Συμφωνίες Συμφωνίες (συμβάσεις, κλπ.), αξιολόγηση προμηθευτών	A	A	B	B
8.3	Εταιρική σχέση Υπεργολαβία και εμπρόθεσμες παραδόσεις	A	A	B	B
9	Διεργασίες παραγωγής και παροχής υπηρεσιών				
9.1	Έλεγχος Ποιότητας Έλεγχος ποιότητας, έλεγχος διεργασιών, αυτοέλεγχος μηχανημάτων, διαδικασίες και οδηγίες	A	A	A	A
9.2	Οργάνωση και Μέθοδοι ελέγχου της Ποιότητας Οργάνωση και μέθοδοι εξυπηρέτησης πελατών, μεμονωμένα προϊόντα, μικρές και μεγάλες σειρές, συνεχή προϊόντα και έργα		A		B
10	Παρακολούθηση και μέτρηση διεργασιών / προϊόντων				
10.1	Ικανοποίηση πελατών Ερωτηματολόγια ικανοποίησης, Μέθοδοι και εργαλεία, ανάγκες της αγοράς, πληροφορίες για τις υπηρεσίες παράδοσης	A	A	B	B
10.2	Παρακολούθηση και μέτρηση της διεργασίας Διαχείριση της διεργασίας, ικανότητα της διεργασίας, χρόνος ανταπόκρισης, χρόνος κύκλου, μείωση αποβλήτων, κέντρα κόστους, μείωση κόστους	A	A	B	B
10.3	Παρακολούθηση και μέτρηση του προϊόντος Απαιτήσεις για τις μετρήσεις, επιλογή μεθόδων για τον σχεδιασμό και τη μέτρηση, εκθέσεις μετρήσεων προϊόντος	A	A	B	B
11	Συλλογή και ανάλυση, στατιστικές μέθοδοι δεδομένα				

11.1	Σκοπός Επιλογή των πληροφοριών, πληροφορίες για διάφορα επίπεδα, κρυπτογράφηση, στατιστική επεξεργασία, φόρμες δεδομένων, διαδικασίες και συστήματα, τεχνικές	A	A	B	B
11.2	Πληροφοριακό Σύστημα στην διαχείριση της Ποιότητας Παραδείγματα εφαρμογών, ροή πληροφοριών, οφέλη και κόστος του Συστήματος Ποιότητας, κόστη λαθών, ανάλυση του κόστους και παρακολούθηση			A	A
11.3	Σύστημα Εκθέσεων / Αναφορών Τεχνικές έκθεσης, απαιτήσεις υποβολής εκθέσεων	A	A	B	B
11.4	Ποιότητα υποστηριζόμενη ηλεκτρονικά Φόρμες για τα εισερχόμενα και εξερχόμενα, Απαιτήσεις και δυνατότητες χρήσης κατάλληλου λογισμικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού			A	A
11.5	Στατιστικές μέθοδοι Θεωρία των πιθανοτήτων, εκτιμήσεις, δειγματοληπτικός έλεγχος (ποιοτικά και ποσοτικά χαρακτηριστικά), χρήση/όφελος των στατιστικών μεθόδων σε ελέγχους ποιότητας, ανάλυση λαθών και διερεύνηση των διεργασιών (κριτήρια αξιολόγησης των διεργασιών Cp, Cpk κλπ). Βασικές στατιστικές μέθοδοι, όπως: διαγράμματα με απεικόνιση σε μπάρες, πίπτες, γραμμές και τάσεις, έλεγχος της διεργασίας (SPC, διάγραμμα ποιότητας), διερεύνηση των παρτίδων, DoE (σχεδιασμός πειραμάτων), αξιοπιστία			A	A
12	Έλεγχοι, Δοκιμές και Μετρολογία				
12.1	Σύστημα παρακολούθησης των συσκευών μέτρησης και ελέγχου Οργάνωση, εγγραφή, εξασφάλιση της κατάστασης διακρίβωσης, διαδικασία και πρότυπα	A	A	A	A
12.2	Μετρήσεις Βασικές μέθοδοι μέτρησης, ελέγχου, παρακολούθησης της διαδικασίας (βλ. επίσης Νο 10.2 και 10.3), επιθεώρησης, μέτρηση ακριβείας και ακρίβεια των μετρήσεων, ανάλυση των προβλημάτων μέτρησης	A	A	A	A
12.3	Βαθμονόμηση Βασικές μέθοδοι βαθμονόμησης, επαλήθευση του συστήματος βαθμονόμησης, διάρκεια ισχύος πιστοποιητικού, επιλογή κατάλληλου εξοπλισμού, ακρίβεια και λάθη μέτρησης	A	A	A	A
13	Διαχείριση μη συμμορφώσεων				
13.1	Διαχείριση μη συμμορφώσεων-λαθών Εντοπισμός, ταυτοποίηση, απομόνωση και καταμερισμός των λαθών ανά τμήμα /διεργασία. Αρμοδιότητα για διαχείριση λαθών	A	A	B	B
13.2	Τεκμηρίωση μη συμμορφώσεων Εκθέσεις για τη φύση των μη συμμορφώσεων, δεδομένα για την ανάλυση των λαθών και τη λήψη διορθωτικών ενεργειών	A	A	B	B
13.3	Αξιολόγηση και καταμερισμός των μη συμμορφώσεων Έκθεση μη συμμόρφωσης, τάσεις και μορφές εμφάνισης, αποδοχή του λάθους, ικανότητα αξιολόγησης των επιπτώσεων	A	A	B	B
14	Κοινωνικές Πτυχές				
14.1	Ικανοποίηση των εργαζομένων Κίνητρα, επιβράβευση, μέτρηση της ικανοποίησης των εργαζομένων			A	A
14.2	Επικοινωνία Επικοινωνία, Θέσεις και ρόλοι των στελεχών Ποιότητας, Διαχείριση αλλαγών, συμμετοχή σε διοικητικό και επιχειρησιακό επίπεδο, κύκλος ποιότητας, προώθηση της ποιότητας, πτυχές των κινήτρων μέσα στην διοίκηση και στην οργάνωση, τρόποι Διοίκησης, εταιρική κουλτούρα και ταυτότητα			A	A
15	Νομικά και ρυθμιστικά Θέματα				
15.1	Νομοθεσία Εθνική και διεθνής Νομοθεσία, Ασφάλεια, Περιβάλλον, Ανάλυση επικινδυνότητας, Ευθύνη για τα προϊόντα και/ή τις υπηρεσίες, συμβατική ευθύνη, Εγγυήσεις, Ανάκληση προϊόντος	A	A	A	A

15.2	Ρυθμιστικές Πτυχές (βλ. επίσης Παράγραφο 16) Εθνικοί και Διεθνείς Κανονισμοί για τη Διαπίστευση και την Πιστοποίηση				A
16	Εισαγωγή στην Επιθεώρηση, Πιστοποίηση, Διαπίστευση				
16.1	Είδη Επιθεωρήσεων	A	B	A	B
16.1.1	Επιθεωρήσεις συστημάτων Ποιότητας	A	B	A	B
16.1.2	Επιθεωρήσεις Διεργασιών και Προϊόντων	A	B	A	B
16.2	Πρότυπα και κατευθυντήριες Γραμμές Πιστοποίησης ISO 9000, 9001, 9004 και 19011 και ισχύουσες αναθεωρήσεις	A	A	A	B
16.3	Εισαγωγή στο μοντέλο της Διαπίστευσης π.χ. ISO/IEC 17021:2011, ISO/IEC 17024:2012				A
16.4	Αρχές της Επιθεώρησης κατά ISO 19011 & ISO/IEC 17021:2011	A	A	A	B
16.5	Ψυχολογικές Πτυχές		A	A	B
16.6	Πιστοποίηση	A	A	A	B
17	Σχεδιασμός και προετοιμασία ενός Προγράμματος επιθεώρησης για Συστήματα Ποιότητας				
17.1	Διαχείριση ενός Προγράμματος Επιθεώρησης		A		B
17.2	Ρόλοι και Υπευθυνότητες του Επιθεωρητή, του Επιθεωρούμενου και του πελάτη		A		B
17.3	Αρχεία Προγράμματος Επιθεώρησης		A		B
17.4	Διαμόρφωση και χρήση checklists		A		B
17.5	Συνδυασμένες Επιθεωρήσεις Συστημάτων		A		B
17.6	Έκθεση και συμμόρφωση με το Πρόγραμμα Επιθεώρησης		A		B
18	Ενέργειες Διεργασίας Επιθεώρησης				
18.1	Εισαγωγή, εκτέλεση της Επιθεώρησης		A		B
18.2	Συγκρότηση της ομάδας Επιθεώρησης		A		B
18.3	Συνάντηση προετοιμασίας		A		B
18.4	Εισαγωγική αξιολόγηση των Αρχείων		A		B
18.5	Σχεδιασμός των επιτόπου ενεργειών Επιθεώρησης		A		B
18.6	Επιτόπου ενέργειες Επιθεώρησης		A		B
18.7	Τεχνικές συνέντευξης		A		B
18.8	Επικοινωνία με τον πελάτη και τον Επιθεωρούμενο		A		B
18.9	Συλλογή αποδείξεων / τεκμηρίων		A		B
18.10	Τεκμηρίωση των παρατηρήσεων της Επιθεώρησης		A		B
18.11	Μη συμμορφώσεις		A		B
18.12	Τελική συνάντηση		A		B
18.13	Διορθωτικές ενέργειες		A		B
19	Σύστημα Εκθέσεων / Αναφορών				
19.1	Προετοιμασία της έκθεσης		A		B
19.2	Περιεχόμενα της έκθεσης		A		B
19.3	Έγκριση και διανομή της έκθεσης		A		B
19.4	Διατήρηση της έκθεσης / των αρχείων		A		B
19.5	Εμπιστευτικότητα		A		B
20	Περαιτέρω Ενέργειες				
20.1	Επαναληπτική Επιθεώρηση	A	B	A	B
20.2	Επιτήρηση	A	B	A	B
20.3	Επακόλουθες Διορθωτικές Ενέργειες	A	B	A	B
21	Αξιολόγηση Προσόντων των Επιθεωρητών Ποιότητας				
21.1	Εκπαίδευση, κατάρτιση, επαγγελματική εμπειρία και εμπειρία σε επιθεωρήσεις		A		B
21.2	Προσωπικά χαρακτηριστικά		A		B
21.3	Τομείς εξειδίκευσης Επιθεωρήσεων		A		B
21.4	Διατήρηση των προσόντων Επιθεώρησης, Διεργασία αξιολόγησης των Επιθεωρητών		A		B

Ακολουθεί πίνακας, όπου παρουσιάζονται οι βασικές προϋποθέσεις εκπαίδευσης ανά επίπεδο εξέτασης, προκειμένου κάποιο πρόσωπο να είναι επιλέξιμο για να λάβει μέρος στην εξέταση και δυνητικά να πιστοποιηθεί. Ακολουθούνται δύο διαδρομές συμμετοχής όσον αφορά τις προϋποθέσεις επιλεξιμότητας για τη συμμετοχή στις εξετάσεις πιστοποίησης των επαγγελματικών δεξιοτήτων

Πίνακας Ι: Προϋποθέσεις επιλεξιμότητας για συμμετοχή σε εξετάσεις Στελεχών Ποιότητας

- ΓΕΝΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ / ΕΠΙΠΕΔΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ**

ΕΠΙΠΕΔΑ	QB/ ΥΔΠ	ΙQA/ ΕΕΠ	QM/ ΔΠ	QA
ΓΕΝΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	---	---	2-ετής εκπαίδευση I.E.K	A.E.I (Πανεπιστήμιο & T.E.I)

- ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΜΕ ΚΥΡΙΟ ΑΞΟΝΑ ΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ**

ΕΠΙΠΕΔΑ	QB/ ΥΔΠ	ΙQA/ ΕΕΠ	QM/ ΔΠ			QA/ ΕΠ
ΕΜΠΕΙΡΙΑ	3 έτη ως QB	3 έτη ως QB + 6 εσωτερικές επιθεωρήσεις	3 έτη ως QB + 1 έτος ως QM	ή 3 έτη ως QM	ή 3 έτη συμβουλευτικής υποστήριξης εταιρείας για το σχεδιασμό και εφαρμογή «Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας», ΣΔΠ (τουλάχιστον 9 νέα ΣΔΠ)	8 έτη επαγγελματικής εμπειρίας με εμπλοκή σε δραστηριότητες που σχετίζονται με την Ποιότητα (τουλάχιστον 2 έτη για το 1 ^ο κλάδο, 1 έτος για τον κάθε επιπλέον απαιτούμενο κλάδο) + 11 επιτόπιες εξωτερικές επιθεωρήσεις
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	---	---	---			40 h εκπαίδευση για QA/ ΕΠ σύμφωνα με το ISO 19011 ή το ISO/ IEC 17021

• ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΜΕ ΚΥΡΙΟ ΑΞΟΝΑ ΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

ΕΠΙΠΕΔΑ	QB/ ΥΔΠ	ΙQA/ ΕΕΠ	QM/ ΔΠ	QA/ ΕΠ
ΕΜΠΕΙΡΙΑ	1 έτος πλήρους απασχόλησης με εμπλοκή σε δραστηριότητες που σχετίζονται με την Ποιότητα	2 έτη πλήρους απασχόλησης με εμπλοκή σε δραστηριότητες που σχετίζονται με την Ποιότητα + 4 εσωτερικές επιθεωρήσεις	4 έτη πλήρους απασχόλησης με εμπλοκή σε δραστηριότητες που σχετίζονται με την Ποιότητα	4 έτη επαγγελματικής εμπειρίας με εμπλοκή σε δραστηριότητες που σχετίζονται με την Ποιότητα (τουλάχιστον 2 έτη για το 1 ^ο κλάδο, 1 έτος για τον κάθε επιπλέον απαιτούμενο κλάδο) + 11 επιτόπιες εξωτερικές επιθεωρήσεις
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	80 h	100 h	120 h	160 h

Το περιεχόμενο και το γνωστικό αντικείμενο για κάθε ειδικό επίπεδο, όπως αναφέρονται παραπάνω, εξετάζονται κατά την αξιολόγηση της αίτησης του υποψηφίου. Για το λόγο αυτόν, το περιεχόμενο και η διάρκεια μίας εκπαίδευσης πρέπει να επιβεβαιώνεται γραπτώς από τον εκπαιδευτικό οργανισμό ή να δηλώνεται υπεύθυνα. Η εκπαίδευση μπορεί να έχει παρασχεθεί από εκπαιδευτικό ίδρυμα ή οργανισμό, Φορέα Πιστοποίησης, κλπ.

Σημείωση 1: Η επιτυχής συμμετοχή στην εξέταση QB/ΥΔΠ είναι υποχρεωτική, προκειμένου κάποιος υποψήφιος να εξεταστεί για οποιοδήποτε άλλο επίπεδο.

Σημείωση 2: Για το επίπεδο του QA/ΕΠ απαιτείται η επιτυχής συμμετοχή στα επίπεδα QB/ΥΔΠ και QM/ΔΠ, χωρίς να είναι υποχρεωτική η αγορά των πιστοποιητικών για τα προηγούμενα επίπεδα.

Σημείωση 3: Για την προφορική εξέταση στο επίπεδο του QA/ΕΠ προβλέπεται η χρήση του προτύπου ISO 9001 (open book), το οποίο θα χορηγείται για τη συγκεκριμένη εξέταση στους υποψηφίους και θα επιστρέφεται στο τέλος της εξέτασης.

Επεξηγήσεις

- ✚ Μία δραστηριότητα σχετίζεται με την ποιότητα εφόσον κατά κύριο λόγο στοχεύει στην εφαρμογή των απαιτήσεων σύμφωνα με τα πρότυπα διαχείρισης Ποιότητας (πχ ISO 9001, 14001) ή άλλα κανονιστικά έγγραφα.
- ✚ Η επιτυχής συμμετοχή σε ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα τεκμηριώνεται με την ύπαρξη αντίστοιχης βεβαίωσης ή/και πιστοποιητικού. Η DQS Ελλάς διατηρεί το δικαίωμα να απορρίψει κάποιο εκπαιδευτικό πρόγραμμα ως ανεπαρκές ή να μην αναγνωρίσει κάποιο εκπαιδευτικό πρόγραμμα, όταν δεν χορηγηθεί η αντίστοιχη τεκμηρίωση συμμετοχής (βεβαίωση, πιστοποιητικό) με την απαιτούμενη ανάλυση.

Εξέταση

Οι εξετάσεις για την 1^η & την 3^η βαθμίδα αποτελούνται μόνο από γραπτό μέρος, ενώ για IQA/ΕΕΠ & QA/ΕΠ η εξέταση περιλαμβάνει και προφορική δοκιμασία, σύμφωνα με την Ο.ΚΠ. 06-01 Οδηγία Προφορικής Εξέτασης.

Η γραπτή εξέταση αποτελείται από ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής, ερωτήσεις που

επιδέχονται απάντηση ΣΩΣΤΟ ή ΛΑΘΟΣ και / ή ανοικτές ερωτήσεις (ερωτήσεις ανάπτυξης).

Η DQS Hellas διαθέτει ικανό αριθμό θεμάτων για το γραπτό και το προφορικό μέρος της εξέτασης. Το σύνολο όλων των ερωτήσεων καλύπτουν σε περιεκτικότητα τους τομείς της γνώσης όπως αναφέρονται στα 21 Τμήματα του παρακάτω Πίνακα Πεδίων Γνώσης / Εξεταστέας Ύλης των Στελεχών Ποιότητας και έχουν ταξινομηθεί σε έξι βασικές Ομάδες - Δεξαμενές Ερωτήσεων ως ακολούθως:

No	Πεδία γνώσεων	Ομάδα
1	Διαχείριση Ποιότητας	A
2	Αρχές Οργάνωσης και δραστηριότητες ποιότητας	A
3	Βασικές αρχές της διαχείρισης διαδικασιών	A
4	Τεχνικές βελτίωσης της ποιότητας	A
5	Διαχείριση πόρων	A
6	Ποιότητα στην εφοδιαστική αλυσίδα, στις πωλήσεις και στην εξυπηρέτηση των πελατών	B
7	Διαχείριση των διεργασιών ανάπτυξης	B
8	Αγορές και υπεργολαβίες (προμηθευτές)	B
9	Διεργασίες παραγωγής και παροχής υπηρεσιών	C
10	Παρακολούθηση και μέτρηση διεργασιών / προϊόντων	C
11	Συλλογή και ανάλυση, στατιστικές μέθοδοι, δεδομένα	C
12	Έλεγχοι, Δοκιμές και Μετρολογία	D
13	Διαχείριση μη συμμορφώσεων	D
14	Κοινωνικές Πτυχές	E
15	Νομικά και ρυθμιστικά Θέματα	E
16	Εισαγωγή στην Επιθεώρηση, Πιστοποίηση, Διαπίστευση	F
17	Σχεδιασμός & προετοιμασία ενός προγράμματος επιθεώρησης για Συστήματα Ποιότητας	F
18	Ενέργειες Διεργασίας Επιθεώρησης	F
19	Σύστημα Εκθέσεων / Αναφορών Επιθεώρησης	F
20	Περαιτέρω Ενέργειες Επιθεώρησης	F
21	Αξιολόγηση Προσόντων των Επιθεωρητών Ποιότητας	F

Προκειμένου να αποφεύγεται η επανάληψη των ίδιων θεμάτων στις εξετάσεις, κάθε Ομάδα – Δεξαμενή ερωτήσεων επιδιώκεται να περιέχει τουλάχιστον τέσσερις φορές περισσότερα ερωτήματα από αυτά που συνολικά απαιτούνται στην εξέταση. Επιπλέον, ο αριθμός ερωτήσεων διαρκώς εμπλουτίζεται. Η επιλογή των ερωτημάτων γίνεται με τυχαίο τρόπο, με το εργαλείο δειγματοληψίας/ επιλογής σύμφωνα με συγκεκριμένη διαδικασία του ΚΠ.06. Ο αριθμός των ερωτημάτων που επιλέγεται από κάθε ομάδα καταγράφεται ποσοστιαία στον παρακάτω Πίνακα:

Βαθμίδα/ κατηγορία Στελέχους Ποιότητας	Ομάδα A	Ομάδα B	Ομάδα C	Ομάδα D	Ομάδα E	Ομάδα F
Πεδία	1 - 5	6 - 8	9 - 11	12 - 13	14 - 15	16 - 21
QB / ΥΔΠ	50%	15%	15%	15%	0%	5%
IQA / ΕΕΠ	50%	10%	10%	10%	0%	20%
QM / ΔΠ	40%	16%	16%	20%	4%	4%
QA / ΕΠ	40%	20%	10%	10%	0%	20%

Η διάρκεια και το είδος της εξέτασης ανά επίπεδο/ βαθμίδα διαφαίνεται στον ακόλουθο πίνακα:

Επίπεδο / Βαθμίδα Στελέχους Ποιότητας	Διάρκεια εξετάσεων (σε λεπτά)	Αριθμός ερωτήσεων	Ερωτήσεις γραπτής εξέτασης		Προφορική Εξέταση
			Επιλογής	Ανοικτές	
QB / ΥΔΠ	90	60	ναι	δυνατή	όχι
IQA / ΕΕΠ	30	20	ναι	δυνατή	30 λεπτά Μία ερώτηση (15 λεπτά προετοιμασία & 15 λεπτά παρουσίαση)
QM / ΔΠ	60	60	ναι	δυνατή	όχι
QA / ΕΠ	45	50	ναι	δυνατή	45 λεπτά Μία ερώτηση (15 λεπτά προετοιμασία & 30 λεπτά παρουσίαση) *

* Κατά την προφορική εξέταση, σε περίπτωση που ο εξεταστής το κρίνει αναγκαίο, μπορεί να ζητήσει από τον εξεταζόμενο να απαντήσει και δεύτερο ερώτημα

Βαθμολόγηση

Μετά την ολοκλήρωση της εξεταστικής διαδικασίας και σε προκαθορισμένο χρονικό διάστημα (το αργότερο εντός 30 ημερών) κοινοποιούνται στα εξεταστικά κέντρα τα αποτελέσματα της εξεταστικής διαδικασίας.

Η γραπτή και προφορική εξέταση αξιολογούνται χρησιμοποιώντας ένα σύστημα ελαχίστου ποσοστού επιτυχίας ή ισοδύναμο σύστημα αξιολόγησης. Η εξέταση είναι επιτυχής όταν επιτευχθεί τουλάχιστον το 75% της μέγιστης δυνατής βαθμολογίας.

Στις εξετάσεις για τα επίπεδα ΕΕΠ/ IQA & ΕΠ/ QA, δίδεται ιδιαίτερη σημασία στην προφορική εξέταση, κατά την οποία εξετάζονται απαραίτητες δεξιότητες ενός προσώπου, το οποίο δραστηριοποιείται ως εσωτερικός ή εξωτερικός επιθεωρητής ποιότητας.

Στις προφορικές εξετάσεις, αξιολογούνται τρία πεδία, το καθένα από τα οποία έχει τη δική του βαρύτητα στη διαμόρφωση της τελικής βαθμολογίας. Πιο συγκεκριμένα:

- Πληρότητα απαντήσεων: 40%
- Επικοινωνία: 30%
- Διαχείριση αντιρρήσεων & δύσκολων καταστάσεων: 30%

Ο συνολικός βαθμός επηρεάζεται κατά 50% από το προφορικό μέρος (βαθμός προφορικών) και 50% από το γραπτό μέρος (βαθμός γραπτού), δηλαδή ο μέσος όρος του αποτελέσματος προκύπτει από την εξίσωση:

$$\text{Συνολική Βαθμολογία} = 0,5 \text{ Βαθμός προφορικών} + 0,5 \text{ Βαθμός γραπτών} \geq 75\%$$

Αυτό σημαίνει πρακτικά ότι ένας υποψήφιος ο οποίος δεν πήρε πολύ υψηλή βαθμολογία στη γραπτή εξέταση, μπορεί να περάσει εάν πάρει υψηλή βαθμολογία κατά το προφορικό μέρος της εξέτασης. Αντίστοιχα, ένας υποψήφιος με άριστη βαθμολογία στο γραπτό μέρος, χρειάζεται να πετύχει και μία ελάχιστη βαθμολογία στο προφορικό μέρος, προκειμένου να επιτύχει το συνολικό άθροισμα του 75% και να περάσει την εξέταση.

Σε περίπτωση που ο εξεταζόμενος διαφωνεί με τα αποτελέσματα της εξέτασης μπορεί να υποβάλλει ένσταση (Ε.ΚΠ.06-03 ΑΙΤΗΣΗ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ) σύμφωνα με την διαδικασία ΔΔΠ 650 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ.

Απόφαση, Έκδοση & χορήγηση πιστοποιητικού

Την ευθύνη για την απόφαση πιστοποίησης φέρει ο Διευθυντής Πιστοποίησης της DQS

Hellas Ltd. Για τους συμμετέχοντες που επιτυγχάνουν στις εξετάσεις εκδίδεται πιστοποιητικό εντός 30 εργάσιμων ημερών και τα στοιχεία τους καταχωρούνται στο Μητρώο

Πιστοποιημένων Προσώπων που είναι διαθέσιμο στην ιστοσελίδα του Φορέα: <https://gr.dqs-ul.com/pistopoiisi-prosopon/stelechi-poiotitas.html>

Διατήρηση πιστοποιητικού

Σύμφωνα με τον παρόντα Ειδικό Κανονισμό Πιστοποίησης Στελεχών Ποιότητας, δεν απαιτείται ο υποψήφιος να τεκμηριώνει ετησίως την επάρκειά του στο αντικείμενο της πιστοποίησης, προκειμένου να διατηρήσει το πιστοποιητικό του για όλη τη διάρκεια του κύκλου πιστοποίησης.

Το Συμβούλιο Σχήματος Πιστοποίησης, έχοντας λάβει υπόψη τις απαιτήσεις για την επιτήρηση / διατήρηση του πιστοποιητικού σύμφωνα με το πρότυπο, αποφάσισε ότι εξαιτίας του σύντομου κύκλου της πιστοποίησης και βάσει των παραγράφων 8.3 & 9.6.3. του προτύπου ISO 17024: 2012, δεν κρίνεται απαιτητό να εφαρμόζεται διαδικασία διατήρησης του πιστοποιητικού κατά τη διάρκεια της τριετίας.

Πιο συγκεκριμένα:

- Σύντομη διάρκεια κύκλου πιστοποίησης (μόνον 3 χρόνια)
- Οι δεξιότητες Στελεχών Ποιότητας χαρακτηρίζονται ως χαμηλού κινδύνου και χωρίς σημαντικές επιπτώσεις για τους τελικούς χρήστες
- Επιπρόσθετη οικονομική επιβάρυνση των πιστοποιημένων προσώπων

Κατ'εξαιρέση, υπόκεινται σε διαδικασία διατήρησης πιστοποιητικού τα πιστοποιημένα πρόσωπα, σε περιπτώσεις:

- Αλλαγής των νομοθετικών απαιτήσεων
- Αναθεώρησης του προτύπου, άρα και της εξεταστέας ύλης
- Ουσιωδών αλλαγών στο σχήμα πιστοποίησης, π.χ. αλλαγών των απαιτήσεων των ενδιαφερομένων μερών από τα πιστοποιημένα πρόσωπα, κλπ.
- Ύπαρξης καταγγελιών και παραπόνων

Το 11^ο & 23^ο μήνα από την έκδοση των πιστοποιητικών, ο Υπεύθυνος Πιστοποίησης ενημερώνει τη Διεύθυνση Συντονισμού αναφορικά με αλλαγές στο πρότυπο και την ισχύουσα νομοθεσία, προκειμένου να εξεταστεί το ενδεχόμενο υλοποίησης διαδικασίας διατήρησης πιστοποιητικών. Στη συνέχεια η Διεύθυνση Συντονισμού εξετάζει παράπονα ή καταγγελίες που αφορούν τα πιστοποιημένα πρόσωπα και πιθανές αλλαγές στο Σχήμα Πιστοποίησης, οι οποίες επιβάλλουν τη διαδικασία διατήρησης των πιστοποιητικών. Εφόσον συντρέχει κάποιος από τους παραπάνω λόγους, η DQS Ελλάς ή το αρμόδιο Εξεταστικό Κέντρο αποστέλλει στα πιστοποιημένα πρόσωπα σχετική ενημέρωση αναφορικά με τις απαιτήσεις για τη διατήρηση του πιστοποιητικού τους.

Στην ενημέρωση αυτή, που γίνεται σε έγγραφη μορφή, αναφέρονται υποχρεωτικά οι λόγοι που καθιστούν αναγκαία τη διαδικασία για τη διατήρηση του πιστοποιητικού, καθώς και το προβλεπόμενο κόστος για τη διαδικασία.

Κατά τη διαδικασία επιτήρησης, διεξάγονται δομημένες συνεντεύξεις 2-4 ατόμων, κατά τις οποίες ο Εξεταστής κάνοντας ερωτήσεις, λαμβάνει πληροφορίες και αξιολογεί την επάρκεια των πιστοποιημένων προσώπων και τη γνώση τους για τη νέα ύλη. Οι συνεντεύξεις έχουν διάρκεια 30-60 λεπτών, ανάλογα με τον αριθμό των εξεταζομένων. Σε περίπτωση που δεν συμπληρώνεται ομάδα 2-4 ατόμων και η συνέντευξη γίνεται με ένα μόνο πρόσωπο, τότε η διάρκειά της διαμορφώνεται σε 15 λεπτά. Για τα επίπεδα του IQA/ΕΕΠ & του QA/ΕΠ υπάρχει η πιθανότητα να χρησιμοποιηθούν ερωτήσεις από τη βάση των προφορικών ερωτήσεων.

Την τελική απόφαση για τη διατήρηση ενός πιστοποιητικού λαμβάνει ο Υπεύθυνος Πιστοποίησης.

Κατά τη διαδικασία διατήρησης πιστοποιητικού, ένα πιστοποιημένο πρόσωπο δύναται να ζητήσει επέκταση του πιστοποιητικού του σε άλλους κλάδους, δεδομένου ότι πληρεί τις απαιτήσεις που σχετίζονται με έγκριση κλάδου κατά ΕΑ. Στα πλαίσια αυτά, ο ενδιαφερόμενος αποστέλλει στη Διεύθυνση Συντονισμού τεκμηρίωση της επάρκειας του σε νέο κλάδο και η

αίτηση του ανασκοπείται εκ νέου.

Επαναπιστοποίηση

Το πιστοποιημένο Στέλεχος υποχρεούται να συμπληρώνει και να αποστέλλει στη DQS Hellas τη Δήλωση Διατήρησης Πιστοποιητικού / Επαναπιστοποίησης (Παράρτημα 2, ΚΠ.06) και να τεκμηριώνει στον Φορέα το βαθμό ενασχόλησής του με θέματα ποιότητας κατά τη διάρκεια της τριετίας που πέρασε (επαγγελματική εμπειρία, εσωτερικές επιθεωρήσεις, εξωτερικές επιθεωρήσεις, εκπαίδευση σχετική με την ποιότητα, κλπ). Η αξιολόγηση της επιλεξιμότητας γίνεται σύμφωνα με το Ε.ΕΚ. 01-02 ή από το εξεταστικό κέντρο ή από τη DQS Ελλάς.

Στον ακόλουθο πίνακα αναφέρεται η ελάχιστη υποχρεωτική διάρκεια ενασχόλησης με δραστηριότητες σχετικές με την ποιότητα.

Επίπεδο / Βαθμίδα Στελέχους Ποιότητας	Συνολική διάρκεια ενασχόλησης στην τριετία (36 μήνες) τουλάχιστον...	Αριθμός Επιθεωρήσεων
QB / ΥΔΠ	8 μήνες	--
IQA / ΕΕΠ	8 μήνες	4 ΑΗ
QM / ΔΠ	12 μήνες	--
QA / ΕΠ	-	18 ΑΗ

Το Συμβούλιο Σχήματος Πιστοποίησης Στελεχών Ποιότητας, έχοντας λάβει υπόψη τις απαιτήσεις επαναπιστοποίησης σύμφωνα με το πρότυπο, αποφάσισε:

- Τα Στελέχη Ποιότητας, ανεξαρτήτως βαθμίδας, πρέπει να έχουν λάβει γενική επιμόρφωση/κατάρτιση τουλάχιστον μίας ημέρας (8 ωρών) κατά τη διάρκεια ισχύος του πιστοποιητικού. Επίσης, πρέπει να αποδεικνύουν ότι έχουν καταρτισθεί σε νέες εκδόσεις προτύπων, κανονισμών, νομοθεσίας, κλπ, δηλαδή της αναθεωρημένης εξεταστέας ύλης,
- Για την επαναπιστοποίηση Στελεχών Ποιότητας, διεξάγονται δομημένες συνεντεύξεις 2-4 ατόμων, κατά τις οποίες ο Εξεταστής κάνοντας ερωτήσεις, λαμβάνει πληροφορίες και αξιολογεί την συνεχιζόμενη επάρκεια των πιστοποιημένων προσώπων. Τα θέματα που εξετάζονται είναι, μεταξύ άλλων: οι εμπειρίες τους από την αγορά εργασίας, η γνώση τυχόν αναθεωρηθείσας ύλης κλπ. Οι συνεντεύξεις έχουν διάρκεια 30-60 λεπτών, ανάλογα με τον αριθμό των εξεταζομένων. Σε περίπτωση που δεν συμπληρώνεται ομάδα 2-4 ατόμων και η συνέντευξη γίνεται με ένα μόνο πρόσωπο, τότε η διάρκειά της διαμορφώνεται σε 15 λεπτά. Η διαδικασία που ακολουθείται είναι πανομοιότυπη με αυτήν της προφορικής εξέτασης (case studies με παιχνίδι ρόλων, ερωτήσεις ανάπτυξης).
- Γραπτή εξέταση ή tests θα διεξάγονται συμπληρωματικά με τη διαδικασία συνέντευξης, μόνον όταν υπάρχουν αλλαγές στην εξεταστέα ύλη, π.χ. αναθεώρηση προτύπου.
- Για την τεκμηρίωση της επαγγελματικής εμπειρίας, απαιτούνται γραπτές βεβαιώσεις από τον εργοδότη ή από πελάτες
- Για την τεκμηρίωση ΑΗ εξωτερικών επιθεωρήσεων, απαιτείται γραπτή βεβαίωση από Φορέα Πιστοποίησης
- Για το συγκεκριμένο Σχήμα Πιστοποίησης, δεν αξιολογούνται φυσικές ικανότητες.

Την τελική απόφαση για την εκ νέου χορήγηση ενός πιστοποιητικού λαμβάνει ο Υπεύθυνος Πιστοποίησης, αφού εξετάσει και αξιολογήσει το αρχείο επαναπιστοποίησης κάθε προσώπου. Το πιστοποιητικό επανεκδίδεται με τον ίδιο κωδικό και με νέα ημερομηνία έκδοσης σύμφωνα με την αρχική διαδικασία έκδοσης Πιστοποιητικών και ισχύει για τρία επιπλέον έτη. Στο πιστοποιητικό αναγράφεται και η ημερομηνία πρώτης έκδοσης.

Διακοπή & ανάκληση πιστοποιητικού

Η διακοπή του πιστοποιητικού είναι προσωρινή διαδικασία και έχει συγκεκριμένη χρονική διάρκεια. Σε περίπτωση που δεν υπάρξει συμμόρφωση του πιστοποιημένου προσώπου κατά την περίοδο προσωρινής διακοπής, τότε το πιστοποιητικό ανακαλείται.

Η ανάκληση είναι μόνιμη διαδικασία και σε περίπτωση που η DQS Ελλάς προβεί σε ανάκληση ενός πιστοποιητικού, το πιστοποιημένο πρόσωπο χάνει το δικαίωμα να λάβει μέρος σε εξέταση για ίδιο ή άλλο επίπεδο του αντίστοιχου Σχήματος ή στη διαδικασία επαναπιστοποίησης.

Κάποιοι λόγοι και αποκλίσεις που μπορούν να οδηγήσουν σε προσωρινή διακοπή ή οριστική ανάκληση ενός πιστοποιητικού αναφέρονται ενδεικτικά στον ακόλουθο πίνακα και είναι αποτέλεσμα της μη συμμόρφωσης του πιστοποιημένου προσώπου με τις απαιτήσεις των Κανονισμών Πιστοποίησης.

Περιγραφή	Διακοπή	Ανάκληση
Παράπονο ή καταγγελία από καταναλωτές ή εργοδότες αναφορικά με πιστοποιημένο από τη DQS Ελλάς πρόσωπο	x (έως ότου διερευνηθεί)	x (μετά από αρνητική απόφαση του Φορέα)
Χρησιμοποιεί το πιστοποιητικό κατά τρόπο που θίγει την υπόληψη του Φορέα	-	x
Χρησιμοποιεί το πιστοποιητικό για γνωστικά αντικείμενα και για βαθμίδες δυσκολίας για τα οποία δεν έχει πιστοποιηθεί	-	x
Κατά την αίτηση συμμετοχής στην εξέταση είχε υποβάλει στοιχεία που τελικά απεδείχθησαν παραπλανητικά ή ψευδή	-	x
Δεν τηρεί τις οικονομικές υποχρεώσεις του προς τον Φορέα Πιστοποίησης	x (< 15 ημέρες)	x (> 15 ημέρες)
Δεν συμμετείχε στη διαδικασία διατήρησης του πιστοποιητικού, λόγω ανωτέρας βίας (λόγοι υγείας, σημαντικού κωλύματος, απουσίας από την έδρα του για επαγγελματικούς ή άλλους λόγους, κλπ) και είναι σε θέση να τεκμηριώσει τους λόγους αυτούς.	x (έως 6 μήνες)	X (μετά την παρέλευση του 6μήνου)

Η διακοπή του πιστοποιητικού για οποιαδήποτε βαθμίδα έχει μέγιστη διάρκεια έως 6 μήνες. Από το διάστημα αυτό και εξής, ακολουθείται η διαδικασία ανάκλησης.

Η γενική διαδικασία διακοπής και ανάκλησης των πιστοποιητικών περιγράφεται αναλυτικά στον ΚΠ. 06.

1. Τροποποίηση Κανονισμού

Παράρτημα Ι

Κλάδος ΕΑ	Αντικείμενο	Αντιστοιχία με κώδικα NACE
1	Αγροτικός, Αλιείας	01, 02, 05
2	Εξόρυξης και ορυχείων	10, 11, 12
3	Τροφίμων, ποτών και καπνού	15, 16
4	Κλωστοϋφαντουργίας και αντίστοιχων προϊόντων	17, 18
5	Δέρματος και αντίστοιχων προϊόντων	19
6	Ξύλου και αντίστοιχων προϊόντων	20
7	Χαρτομάζας, χαρτοποιίας και προϊόντων χάρτου	21
8	Εκδόσεων	22.1
9	Εκτυπώσεων	22.2,3
10	Άνθρακος και προϊόντων διύλισης πετρελαίου	23.1,2
11	Πυρηνικών καυσίμων	23.3
12	Χημικής βιομηχανίας και αντίστοιχων προϊόντων	24 εκτός 24.4
13	Φαρμακευτικών προϊόντων	24.4
14	Ελαστικών και πλαστικών προϊόντων	25
15	Μη-μεταλλικών ορυκτών προϊόντων	26 εκτός 26.5,6
16	Σκυροδέματος, τσιμέντου, άσβεστου και επιχρισμάτων	26.5,6
17	Βασικών μετάλλων και προϊόντων επεξεργασίας μετάλλου	27, 28
18	Μηχανών και εξοπλισμού	29
19	Ηλεκτρικού, ηλεκτρονικού και οπτικού εξοπλισμού	30, 31, 32, 33
20	Ναυπηγικής	35.1
21	Αεροναυπηγικής	35.3
22	Μεταφορικού εξοπλισμού	34, 35.2,4,5
23	Διάφορα προϊόντα μεταποίησης (μη ανήκοντα στους προαναφερθέντες κλάδους)	36
24	Ανακύκλωσης	37
25	Ηλεκτρικής ενέργειας	40.1
26	Δικτύων αερίου	40.2
27	Δικτύων ύδατος	41, 40.3
28	Κατασκευών	45
29	Χονδρικού & Λιανικού Εμπορίου, Επισκευής μηχανοκίνητων οχημάτων, μοτοσυκλετών και ατομικών & οικιακών συσκευών	50, 51, 52
30	Ξενοδοχείων και εστιατορίων	55
31	Μεταφορών, Αποθήκευσης & Επικοινωνίας	60, 61, 62, 63, 64
32	Οικονομικών Δραστηριοτήτων, Αγοράς και Ενοικίασης ακινήτων	65, 66, 67, 70, 71
33	Πληροφορικής	72
34	Υπηρεσιών μηχανικού	73, 74.2
35	Άλλων (λοιπών) υπηρεσιών	74 εκτός 74.2
36	Δημόσιας Διοίκησης	75
37	Εκπαίδευσης	80
38	Υγείας & κοινωνικών υπηρεσιών	85
39	Άλλων Κοινωνικών Υπηρεσιών	90, 91, 92, 93