



SLY Sertifiointi



OPAS

QUALITY MANAGER

SERTIFIKAATIN HAKIJALLE JA HALTIJALLE

SLY Sertifiointi

Suomen LaatuYhdistys ry

Tel. +358 207 791 470

Keilaranta 8, FI-02150 Espoo, Finland

www.laatuKeskus.fi | sertifiointi@laatuKeskus.fi

Opas

Quality Manager

–sertifikaatin hakijalle ja haltijalle

Sisällys

1. Miksi kannattaa sertifioutua	3
2. Sertifikaatit	3
3. SLY Sertifointi ja EOQ.....	3
4. Henkilösertifioinnin prosessi.....	4
4.1 Hakeminen sertifiointiohjelmaan.....	4
4.2 Tutkinon suorittaminen.....	5
4.2.1 Tutkintotilaisuus – kirjallinen koe	5
Kirjallinen koe, monivalintakysymykset	6
Kirjallinen koe, avoimet, case- ja/tai skenaariopohjaiset kysymykset	6
4.2.2 Tutkintotilaisuus - käytännön koe	6
4.2.3 Tutkintosuorituksen arviointi.....	6
4.3 Sertifointi.....	7
4.4 Uudelleen sertifointi	7
4.5 Sertifikaatin haltija.....	8
4.6 Sertifioinnin keskeyttäminen tai peruuttaminen.....	8
4.7 Muutoksenhaku ja valitukset.....	8
5. Hinnasto	9

1. Miksi kannattaa sertifioutua

Osaava henkilöstö on yrityksen ja muun organisaation tärkeimpiä menestystekijöitä. EOQ-sertifikaatti on kansainvälisesti arvostettu ja tunnustettu osoitus henkilön ammatillisesta osaamisesta. Sertifikaatti tukee haltijaansa esimerkiksi työnhakutilanteessa sekä myytäessä asiakkaille hänen tuottamiaan palveluita.

EOQ sertifikaatti on hyödyllinen, koska se on laajasti tunnettu ja tunnustettu Euroopassa. Sertifikaatteja on myönnetty yli 100 000 vuodesta 1994 alkaen. EOQ sertifikaatin omistajan on helppo osoittaa pätevyytensä hakeutuessaan työskentelemään Euroopassa.

2. Sertifikaatit

EOQ ja SLY henkilösertifikaatit perustuvat samoihin EOQ:n tarkoin määrittelemiін kansainvälisesti tunnustettuihin laadunhallinnan ammattilaisten osaamisvaatimuksiin ja sertifiointiohjelmiin.

SLY sertifikaatti on kansallinen tunnustus henkilön pätevyydestä. Sen saa täyttämällä peruskoulutusta ja työkokemusta koskevat vaatimukset, osallistumalla EOQ:n vaatimusten mukaiseen hyväksytyyn koulutukseen ja läpäisemällä vastaavan tutkinnon.

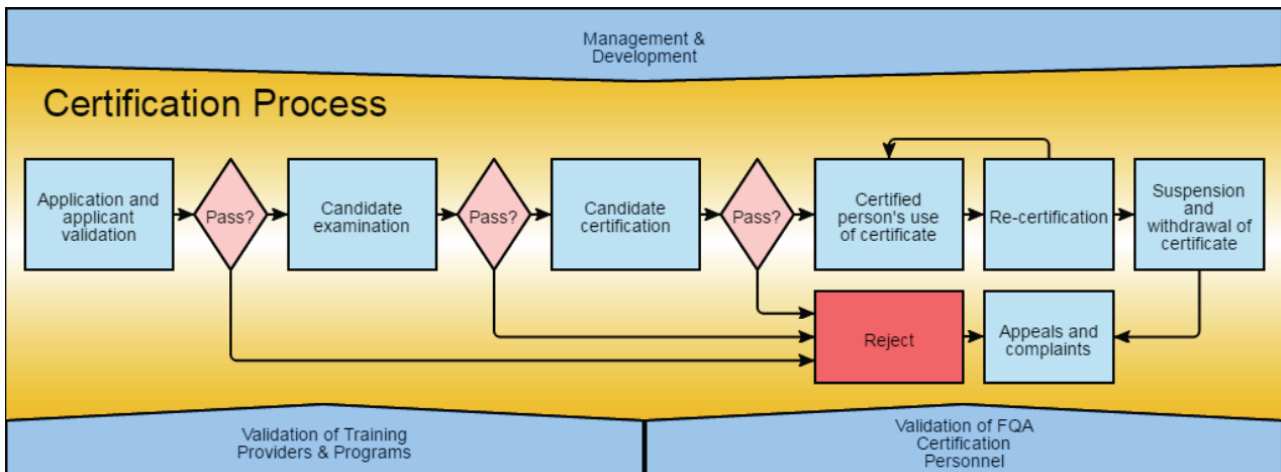
EOQ sertifikaatti on kansainvälinen "EOQ recognition of competence"-tunnustus henkilön pätevyydestä. Voit hakea sekä SLY- että EOQ-sertifikaattia yhdellä ja samalla hakemuksella. Vaatimukset sertifikaatin saamiseksi ovat identtiset.

3. SLY Sertifiointi ja EOQ

SLY Sertifiointi on Suomen Laatuyhdistys ry:n muusta toiminnasta riippumaton tulosityksikkö. Se markkinoi ja toteuttaa EOQ:n määrittelemiін vaatimuksiin ja sertifiointiohjelmiin perustuvia laadunhallinnan ammattilaisten sertifiointia Suomessa. SLY Sertifiointi on EOQ:n kansallinen Competence Center Agent. Tämän vuoksi SLY Sertifiointin kautta voit hakea sekä kansallista SLY sertifikaattia että kansainvälistä EOQ sertifikaattia. Lisätietoja saat [Laatukeskuksen kotisivuilta](#). Lisätietoja antaa myös Heikki Niemi, Certification Manager, puh. 040 536 6001, heikki.niemi@laatukeskus.fi.

Laatuyhdistys ry on vuonna 1966 perustettu voittoa tavoittelematon yhdistys. Yhdistyksen tarkoituksena on edistää laatujohtamista ja laadunhallintaa sekä elinkeinoelämän ja julkisen hallinnon toiminnan ja tuotteiden laadun sekä kilpailukyvyn parantamista. Tavoitteena on maamme kansainvälisen kilpailukyvyn jatkuva parantaminen.

The European Organization for Quality - EOQ on voittoa tavoittelematon, laatujohtamista edistävä organisaatio. Se on kehittänyt ja ylläpitää sertifiointiin liittyviä osaamisvaatimuksia, menettelyjä ja ohjeita. EOQ:n hyväksymät sertifiointiorganisaatiot ("Competence Center Agent") toimivat 14 eri maassa. EOQ rekisteröi myönnetty henkilösertifikaatit. Luettelo sertifikaatin haltijoista on nähtävänä [EOQ:n kotisivuilla](#).



Henkilösertifioinnin prosessi

4. Henkilösertifioinnin prosessi

4.1 Hakeminen sertifiointiohjelmaan

Tutustu sertifiointiohjelman pääsyaatimuksiin. Ne ovat:

1. ammattikorkeakoulu- tai yliopistotutkinto
2. vähintään neljän vuoden työkokemus, josta minimissään kaksi vuotta laadunhallintaan liittyvissä tehtävissä
3. EOQ:n määrittelemiin osaamisvaatimuksiin perustuva hyväksytysti suoritettu Laaturpäällikkö / Quality Manager – koulutus, jonka laajuus on 160 tuntia
4. allekirjoitettu sitoumus sertifioinnin sääntöihin sekä sääntöjen liitteenä oleviin EOQ-/SLY-sertifioidun henkilön ammatillisiin sääntöihin

Jos katsot, että työkokemusta koskevat vaatimukset täyttyvät viimeistään kuuden kuukauden kuluessa tutkintotilaisuudesta, voit hakeutua sertifiointiohjelmaan.

Lataa tarvittavat lomakkeet [Laatukeskuksen kotisivuilta](#) tai pyydä ne SLY-sertifioinnista. Täytä ja toimita SLY Sertifioinnille **kirjallinen hakemus** sertifiointiohjelmaan liitteineen viimeistään kaksi viikkoa ennen tutkintotilaisuutta. Sähköpostiosoitteemme on heikki.niemi@laatukeskus.fi.

Vaadittavia liitteitä ovat

- allekirjoitettu sitoumus sertifioinnin sääntöihin
- ammattikorkeakoulu- tai yliopistotutkintotodistus
- ansioluettelo sekä työtodistukset tai muut asiakirjat, jotka osoittavat työkokemusvaatimusten täyttymisen
- todistus hyväksytysti suoritetusta Laaturpäällikkö / Quality Manager -koulutuksesta

SLY Sertifointi arvioi pääsyaatimusten täyttymisen ja tekee päätöksen hyväksymistä tutkinnon suorittajaksi toimittamiesi hakemus- ja liiteasiakirjojen sekä tarvittaessa pyytämiensä lisätietojen perusteella. SLY sertifointi välittää tiedon päätöksestään sähköpostitse.

4.2 Tutkinnon suorittaminen

Voit osallistua tutkintoon kuuluviin kokeisiin sen jälkeen kun SLY Sertifiointi on hyväksynyt sinut tutkinnonsuorittajaksi. Kokeet toteuttavat ja koevastaukset arvioivat henkilöt ovat SLY Sertifiointin validoimia tutkinnon vastaanottajia.

Koepäivän ohjelmaan kuuluvat kirjallinen ja suullinen koe. Koekysymykset perustuvat EOQ:n määrittelemiin Quality Manager –osaamisvaatimuksiin.

Ota mukaasi tutkintotilaisuuteen kuvallinen henkilötodistus! Saavuttaessa paikalle tutkinnon vastaanottaja todentaa tutkintotilaisuuteen osallistuvan henkilöllisyyden.

Tietokonetta ei tutkintotilaisuudessa tarvita. Mahdollinen tehtävien suorittamisessa tarpeellinen kirjallinen aineisto jaetaan tutkinnonsuorittajille paikan päällä.

Toimi koetilaisuudessa hakemisvaiheessa allekirjoittamasi sitoumuksen mukaisesti:

- Noudata sertifiointiohjelman sääntöjä
- Toimi koetilanteessa rehellisesti käyttämättä vilpillisiä keijoja sekä
- Pidä koekysymykset ja -tehtävät salassa ennen koetta, sen aikana ja kokeen jälkeen.

Allekirjoittamalla sitoumuksen sertifiointin sääntöihin olet myös

- Hyväksynyt suullisen kokeen videoinnin tai nauhoittamisen sekä tallenteiden käytön koesuorituksen arvioinnissa
- Ilmoittanut olevasi tietoinen siitä, että jos sinulla on kokeeseen liittyviä erityistarpeita, voit osoittaa pyynnöt niistä SLY Sertifiointille ja että
- Sinulla on oikeus valittaa SLY Sertifiointin toiminnasta sekä hakea tarvittaessa muutosta sertifiointielimen päätökseen.

4.2.1 Tutkintotilaisuus – kirjallinen koe

Kirjallinen koe mittaa tutkinnon suorittajan tietoja sekä kykyä soveltaa oppimaansa. Koekysymykset sisältävät yhdistelmän sekä monivalinta- että soveltavia/avoimia kysymyksiä.

Tutkinnon vastaanottaja jakaa kysymys- ja vastauslomakkeet ja mahdollisen tukimateriaalin kokeen alussa. Hän seuraa ajan kulumista ja ilmoittaa sen päättymisen. Toiminta koetilaisuudessa:

- Voit pyytää paperia vastauksen luonnostelua varten tutkinnon vastaanottajalta, omia papereita ei saa käyttää
- Kirjoita vastaukset selkeästi kysymys- ja vastauslomakkeelle. Muita vastauspapereita ei hyväksytä eikä epäselvää tekstiä
- Palauta KAIKKI tutkinnon vastaanottajalta saamasi lomakkeet, käytetyt ja käyttämättömät luonnospaperit, tarvikkeet ja dokumentit kokeen päättyessä
- Älä vie koekysymyksiä tai muita kokeessa käytettäviä välineitä ja dokumentteja mukana, jos tutkinnon vastaanottajan luvalla poistut tilapäisesti koetilasta. Sääntöä rikkovan koesuoritus mitätöidään.

Kirjallinen koe, monivalintakysymykset

- Valitse oikea vastaus 4 vastausvaihtoehdosta, joista vain yksi on oikea.
- Merkitse vastauksesi ympyröimällä oikea vaihtoehto selkeästi.
- Oikeista vastauksista saat 2 pistettä per tehtävä. Väärät vastaukset eivät vähennä pistesummaa.
- Vastausaikaa on 15 min / 10 kysymystä tai vastaavasti 30 min / 20 kysymystä

Kirjallinen koe, avoimet, case- ja/tai skenaariopohjaiset kysymykset

- Avoin kysymys: Vastaaja kuvailee jotain metodia, standardin vaatimusta tai vastaavaa asiaa.
- Case-pohjainen kysymys: Tehtävässä kuvaillaan jokin tilanne ja annetaan joukko toimenpiteitä tilanteen hallitsemiseksi. Vastaajaa voidaan pyytää esim. valitsemaan niistä oikean tai laittamaan toimenpiteet toteutusjärjestykseen.
- Skenaariopohjainen kysymys: Tehtävässä kuvaillaan esim. jokin organisaation ongelmatilanne tai kehittämistarve. Vastaaja laatii tilanteeseen sopivan ratkaisuehdotuksen tai suunnitelman.
- Kysymyksen laajuus vaihtelee ja tehtävästä voi saada maksimissaan 10 tai 20 pistettä.
- 20 pisteen vastauksen tyypillinen laajuus on yksi A4-arkki ja 10 pisteen kysymyksessä puoli arkkia.
- Tehtävän laajuudesta riippuen vastausaika on 10 tai 20 min.

4.2.2 Tutkintotilaisuus - käytännön koe

Käytännön koe mittaa tutkinnon suorittajan kypsyttä ja soveltamiskykyä. Koetehtävä voi olla esim. case-pohjainen ja haastattelutyypinen. Käytännön kokeen suoritus videoidaan tai nauhoitetaan. Tallennetta voidaan käyttää koesuorituksen arviointiin.

Case-pohjainen tehtävä

- Tehtävässä kuvaillaan jokin tilanne, esimerkiksi joku laadunhallintaan liittyvä ongelma.
- Tutkinnonsuorittajan tulee laatia esitys siitä, miten ongelma ratkaistaan.
- Ratkaisun valmisteluun on aikaa 30 min.
- Ratkaisu esitetään tutkinnonvastaanottajalle. Esitykseen on aikaa 10 min.
- Tehtävästä voi saada maksimissaan 40 pistettä.

Haastattelutyypinen tehtävä

- Tehtävässä määritellään jokin osaamisvaatimukseen sisältyvä aihealue.
- Tutkinnonsuorittajalla on 15 min aikaa valmistautua haastatteluun.
- Tutkinnonvastaanottaja voi antaa kirjallista aineistoa valmistautumisen tueksi,
- Vuorovaikutteinen haastattelu kestää noin 15 min.
- Tehtävästä voi saada maksimissaan 30 pistettä.

4.2.3 Tutkintosuorituksen arviointi

Tutkinnon vastaanottaja arvioi vastaukset, dokumentoi arvioinnin tuloksen ja esittää sertifiointitoiminnan johtajalle joko koetulosten hyväksymistä tai hylkäämistä. Kirjallinen ja käytännön koe arvioidaan erikseen:

- Sekä kirjallisen että suullisen kokeen hyväksymisraja on 60 % maksimipistemäärästä.
- Kirjallisen ja käytännön kokeen arviointi samoin kuin koko kokeen lopputulos ilmoitetaan merkinnällä ”Hyväksytty” tai ”Hylätty”. Tutkintosuorituksen voi vaatia suullista palautetta silloin, kun tulos on ”Hylätty”. Kokeesta tai arvioinnista ei anneta muuta tietoa tai materiaalia.

Tutkinnon suorittaja voi uusia hylätyn kokeen tai kokeen osan (kirjallinen koe, käytännön koe). Uusintakokeiden määrää ei ole rajoitettu.

4.3 Sertifiointi

Certification Manager tekee päätöksen henkilön sertifiointista ja rekisteröi päätöksen kansalliseen rekisteriin. Päätös perustuu tutkinnonsuorittajasta sertifiointiprosessin aikana kerättyyn tietoon ja tutkinnon vastaanottajan esitykseen.

Myönnettävä sertifikaatti on aina kansallinen SLY sertifikaatti. Samalla päätöksellä saat myös EOQ-sertifikaatin, jos olet sitä hakenut. SLY-sertifikaatti toimitetaan myönteisen päätöksen jälkeen sähköpostitse. EOQ-sertifikaatit rekisteröidään ja tulostetaan ulkomailla. Ne toimitetaan saajalleen noin kahden kuukauden kuluessa sertifiointipäätöksestä postitse.

[EOQ - European Organization for Quality](#) ja [SLY Sertifiointi](#) julkaisevat sertifikaatin haltijoiden nimet kotisivuillaan, ja antavat sertifikaattiin liittyvät perustiedot pyynnöstä.

4.4 Uudelleen sertifiointi

Sertifikaatti on voimassa kolme vuotta kerrallaan. Voit uudistaa sertifikaatin kuuden kuukauden ajan ennen tai kuuden kuukauden sisällä viimeisestä voimassaolopäivästä. Mikäli voimassaolon päättymisestä on yli kuusi kuukautta, sertifikaatin voi saada vain hakeutumalla uudelleen sertifiointiprosessiin.

Uudelleensertifiointiin edellytyksiä ovat

- vähintään kaksi vuotta työkokemusta laatupäällikön tai sitä vastaavissa tehtävissä kuluneen 3 vuoden aikana
- hakijan vakuutus siitä, että mitään häneen kohdistuvaa työhön liittyvää kannetta ei ole häntä vastaan nostettu
- ammatillinen täydennyskoulutus, joka on laajuudeltaan vähintään yhden päivän mittainen.

Uudelleensertifiointia hakeva henkilö lähettää hakemuksen ja edellytysten täyttymistä osoittavan kirjallisen aineiston SLY Sertifiointiin. SLY Sertifiointi arvioi edellytysten täyttymisen saamansa kirjallisen aineiston perusteella ja tekee uudelleensertifiointia koskevan päätöksen.

4.5 Sertifikaatin haltija

Voimassa olevan sertifikaatin haltija voi käyttää nimikettä: SLY Quality Manager tai EOQ Quality Manager sertifikaatistaan riippuen. Sertifiointiin liittyviä logoja voi käyttää, kun henkilöllä on voimassa oleva sertifikaatti.

Sertifikaatin haltija on allekirjoittanut sitoumuksen sertifiointin sääntöihin. Allekirjoituksellaan hän sitoutuu noudattamaan

1. EOQ- / SLY-sertifioidun henkilön ammatillisen toiminnan sääntöjä
2. Voimassa olevia sertifiointiohjelman sääntöjä sekä
3. Viittaamaan sertifiointiini pysyen sen todellisen kattavuuden puitteissa
4. Käyttämään sertifikaattia tavalla, joka ei heikennä EOQ / SLY Sertifiointin mainetta sekä olemaan jakamatta harhaanjohtavaa tai virheellistä tietoa sertifiointista
5. Lopettamaan esiintymisen sertifiointina henkilönä sekä kaikki sertifikaattiin tai EOQ-/ SLY-sertifiointiin liittyvät viittaukset, kun sertifikaatin voimassaolo päättyy, keskeytetään tai peruutetaan
6. Käyttämään sertifikaattia tavalla, joka ei ole harhaanjohtava
7. Hyväksymään sen, että hänen nimensä, sertifikaattinsa kattavuus, numero ja hyväksymispäivä ovat julkista tietoa, joka on saatavissa EOQ:n sertifiointiyksiköstä ja SLY Sertifiointista sekä nähtävänä näiden organisaatioiden verkkosivuilla.

4.6 Sertifiointin keskeyttäminen tai peruuttaminen

SLY Sertifiointi voi keskeyttää sertifiointin voimassaolon silloin, kun sertifikaatin haltija toimii vastoin allekirjoittamiaan sertifiointin sääntöjä. Asianomainen henkilö saa tiedon keskeytyksestä ja sen syistä kirjallisesti. Hän voi muuttaa keskeytykseen johtanutta toimintatapaansa ja toimittaa asiasta selvityksen SLY Sertifiointille kolmen kuukauden kuluessa keskeytyksen alkamisesta.

Jos SLY Sertifiointi hyväksyy selvityksen, sertifiointin voimassaoloa jatketaan ja asianomainen henkilö saa siitä tiedon kirjallisena.

Ellei hyväksyttävää selvitystä saada kolmen kuukauden kuluessa, SLY Sertifiointi peruuttaa henkilön sertifiointin, esittää sertifikaatin peruuttamista EOQ:lle ja poistaa henkilön tiedot ylläpitämistään sertifikaatin haltijoiden luetteloista.

4.7 Muutoksenhaku ja valitukset

Quality Manager -tutkinnon suorittajalla on oikeus hakea muutosta sertifiointiaan koskeviin päätöksiin. Muutoshakemus on toimitettava kirjallisena SLY Sertifiointille kahden viikon sisällä kyseisen päätöksen tiedoksi saannista.

Tutkinnon suorittaja tai muu taho voi halutessaan tehdä myös valituksen SLY Sertifiointin toiminnasta.

SLY Sertifiointi käsittelee muutoshakemukset ja valitukset sekä tekee niitä koskevat päätökset. Päätöksen tekijä on henkilö, joka ei tehnyt sertifiointia koskevaa aiempaa päätöstä eikä ole osallistunut tutkinnon vastaanottamiseen. Päätös dokumentoidaan ja toimitetaan tiedoksi hakijalle kirjallisesti.

5. Hinnasto

SLY Sertifiointi

- | | |
|--|----------|
| - Tutkintotilaisuus ja SLY-sertifikaatti | 480,00 € |
| - Kokeen uusinta | 300,00 € |
| - Uudelleensertifiointi (joka 3. vuosi) | 280,00 € |

EOQ sertifiointi; lisähinta ylläoleviin

- | | |
|---|---------|
| - Ensimmäinen EOQ-sertifikaatti | 170,00€ |
| - Uudelleensertifiointi (joka 3. vuosi) | 170,00€ |

Hintoihin lisätään 24 %:n arvonlisävero.

Hinnat sisältävät hakemuksen käsittelyn, hyväksymisen tutkinnonsuorittajaksi, tutkinnon vastaanottamisen, sertifiointipäätöksen, sertifikaatin / sertifikaatit (hakemuksesta riippuen) sekä niiden rekisteröinnin ja toimituksen.