



## 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](http://www.laatuKeskus.fi) | [sertifiointi@laatuKeskus.fi](mailto:sertifiointi@laatuKeskus.fi)

Opas

# Quality Manager

–sertifikaatin hakijalle ja haltijalle

## Sisällys

1. Miksi kannattaa sertifioidua .....	3
2. Sertifikaatit .....	3
3. EOQ ja SLY Sertifiointi.....	3
4. Henkilösertifioinnin prosessi.....	4
4.1 Hakeminen sertifiointiohjelmaan.....	4
4.2 Tutkinon suorittaminen.....	5
4.2.1 Tutkintotilaisuus – kirjallinen koe .....	5
Kirjallinen koe, 20 monivalintakysymystä.....	6
Kirjallinen koe, kaksi avointa-, case- tai scenariopohjaista kysymystä .....	6
4.2.2 Tutkintotilaisuus - käytännön koe .....	6
4.2.3 Tutkintosuorituksen arviointi.....	6
4.3 Sertifiointi.....	7
4.4 Uudelleen sertifiointi .....	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 tuottamia palveluita.

EOQ sertifikaatti on hyödyllinen, koska se on laajasti tunnettu ja tunnustettu Euroopassa. 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.

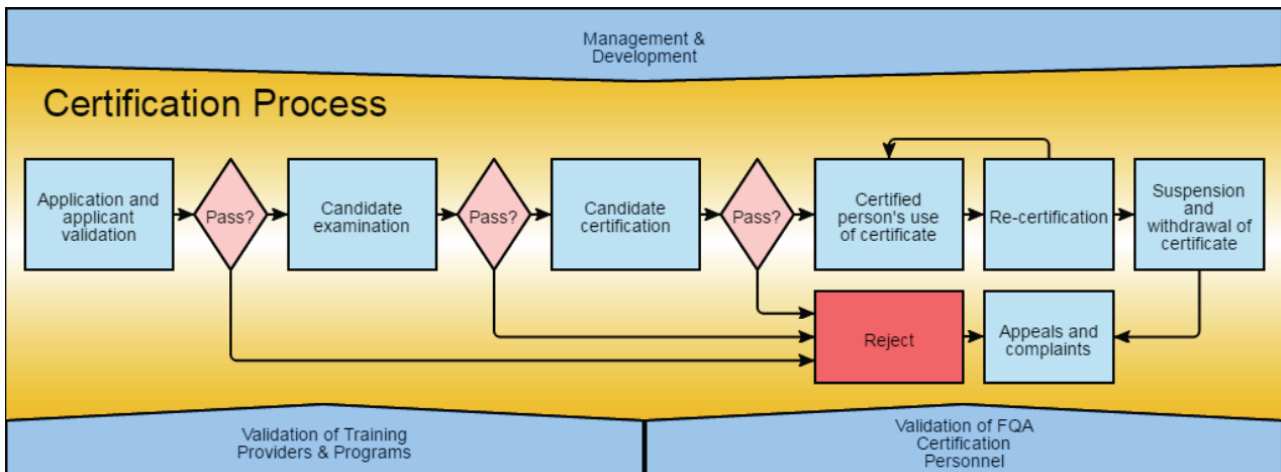
**EOQ sertifikaatti** on kansainvälinen "EOQ recognition of competence"-tunnustus henkilön pätevyydestä. Voit hakea sekä SLY- että EOQ-sertifikaattia yhdellä ja samalla hakemuksella. Vaatimukset sertifikaatin saamiseksi ovat identtiset.

## 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 'Certification Manager' Heikki Niemi, puh. 040 536 6001, [heikki.niemi@laatukeskus.fi](mailto: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 mm. osaamisvaatimukset, sertifiointiohjelmat sekä niihin liittyvät menettelyt ja ohjeet ohjaamaan henkilösertifiointia. EOQ:n hyväksymät sertifiointiorganisaatiot toimivat 14 eri maassa. EOQ vahvistaa ja rekisteröi myönnetyt 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 Laatu päällikkö / 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](mailto:heikki.niemi@laatukeskus.fi).

Vaadittavia liitteitä ovat

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

SLY Sertifiointi arvioi pääsyaatimusten täyttymisen ja tekee päätöksen hyväksymistä tutkinnon suorittajaksi toimittamiesi hakemus- ja liiteasiakirjojen sekä tarvittaessa pyytämiensä lisätietojen perusteella. SLY sertifiointi 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 käytännön koe. Koekysymykset perustuvat EOQ:n määrittelemiin Quality Manager –osaamisvaatimuksiin.

Ota mukaasi tutkintotilaisuuteen

- henkilöllisyystodistus
- koulutuksessa käytetyt ja osallistujille jaetut ISO-standardit, kuten SFS-EN ISO 9001.

Ilmoittaudu koetilaisuuteen vähintään puoli tuntia ennen sen alkua. Saavuttaessa paikalle tutkinnon vastaanottaja todentaa tutkintotilaisuuteen osallistuvan henkilöllisyyden.

Toimi koetilaisuudessa hakemisivaiheessa 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 ja videotallenteiden 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 kokeen alussa. Tutkintotilaisuuden alussa hän kertoo kokeessa mahdollisesti sallittavat lähdeaineistot. Tutkinnon vastaanottaja 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, 20 monivalintakysymystä

- Valitse oikea vastaus 4 vastausvaihtoehdosta, joista vain yksi on oikea.
- Merkitse vastauksesi ympyröimällä oikea vaihtoehto selkeästi.
- Kysymyksiä on yhteensä 20 ja voit saada enintään 40 pistettä; 2 p / oikea vastaus.
- Vastausaikaa 30 min

#### Kirjallinen koe, kaksi avointa-, case- tai skenaariopohjaista kysymystä

- Vastaus on annettava enintään yhdellä A4-lomakkeella.
- 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. (Vastausaika n. 10 min)
- Skenaariopohjainen kysymys: Tehtävässä kuvaillaan esim. jokin organisaation ongelmatilanne tai kehittämistarve. Vastaaja laatii tilanteeseen sopivan ratkaisuehdotuksen tai suunnitelman. (Vastausaika n. 20 min)
- Kysymyksiä on yhteensä kaksi ja voit saada enintään 40 pistettä; 20 p / oikea vastaus.
- Vastausaikaa kahteen kysymykseen on yhteensä 30 min.

#### 4.2.2 Tutkintotilaisuus - käytännön koe

Käytännön koe mittaa tutkinnon suorittajan kypsyyttä ja soveltamiskykyä. Se sisältää case-pohjaisen tehtävän, joka ratkaistaan ryhmätyönä. Siinä arvioidaan tutkinnon suorittajan henkilökohtaista käyttäytymistä, kykyä toimia tiimin ohjaajana ja kykyä esitellä tuloksia sekä tulosten oikeellisuutta.

- Tilannetta, skenaariota käsitellään noin neljän osallistujan ryhmissä
- Jokaisella tutkinnon suorittajalle on varattu oma tehtävänsä
- Kukin osallistuja ohjaa ryhmän työskentelyä ja esittelee ryhmän tuotoksen vuorollaan
- Tutkinnon suorittajan saa käyttää apuvälineitä kuten fläppitaulua vastauksensa havainnollistamiseksi.
- Käytännön kokeen suoritus videoidaan ja tallennetta voidaan käyttää koesuorituksen arviointiin.
- Tutkinnon suorittaja palauttaa lopuksi KAIKKI saamansa tarvikkeet, lomakkeet ja dokumentit kokeen päättyessä.
- Maksimipistemäärä tehtävästä on 50 pistettä
- Aikaa kuhunkin ryhmätyöhön varataan 60 min ja aikaa ratkaisun esittämiseen tutkinnon vastaanottajalle 10 min

#### 4.2.3 Tutkintosuorituksen arviointi

Tutkinnon vastaanottaja(t) arvioi vastaukset, dokumentoi arvioinnin tuloksen ja esittää sertifiointitoiminnan johtajalle joko koetulosten hyväksymistä tai hylkäämistä. Kirjallinen ja käytännön koe arvioidaan osa-alueittain:

- Kirjallisen kokeen (monivalinta- sekä avoimet-, case- tai skenaariopohjaiset kysymykset) läpäisy edellyttää pistemäärää 48 / 80
- Käytännön kokeen läpäisy edellyttää pistemäärää 30 / 50. 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. Kun tutkinnon suorittaja haluaa lisäksi kansainvälisen EOQ sertifikaatin, SLY Sertifiointi huolehtii sen hakemisesta ja lopuksi välittää EOQ:n päätöksen tiedoksi sekä toimittaa sertifikaatin haltijalleen.

[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 edellytyksien 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 sertifioituna 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€ |

Hinnat sisältävät sertifiointiin edellytyksenä olevan henkilön kelpoisuuden todentamisen, tutkintotilaisuuden järjestämisen, kokeen, sertifiointiin ja sertifikaatin toimituksen. Hinta on sama myös silloin, kun henkilö ei täytä kelpoisuusvaatimuksia tai ei läpäise koetta.

Hintoihin lisätään 24 %:n arvonlisävero.