

Názov kvalifikácie: Manažér riadenia kvality informačných technológií

Kód kvalifikácie	U1330999-01650
Úroveň SKKR	7
Sektorová rada	IT a telekomunikácie
SK ISCO-08	1330999 Riadiaci pracovník (manažér) v oblasti informačných a komunikačných technológií inde neuvedený
SK NACE Rev.2	J INFORMÁCIE A KOMUNIKÁCIA, 63 Informačné služby; M ODBORNÉ, VEDECKÉ A TECHNICKÉ ČINNOSTI, 70 Vedenie firiem, poradenstvo v oblasti riadenia
Doklad o získanej kvalifikácii	osvedčenie
Názov povolania	Manažér riadenia kvality IT

Kvalifikačný štandard

Vedomosti:
<i>definovať základné princípy, pojmy, normy pre riadenie IT služieb ISO 20000</i>
<i>uviesť a rámcovo popísať procesy kontinuálneho zlepšovania IT služieb v kontexte knižnice ITIL, resp. CoBit</i>
<i>definovať základné princípy riadenia kvality podľa noriem a štandardov ISO 9001 pre riadenie kvality</i>
<i>popísať princípy metód pre riadenie a zvyšovanie kvality (napr. TQM, Lean, Six Sigma a pod.)</i>
<i>popísať štatistické metódy a techniky pre spracovanie rozsiahlych súborov dát o výkonnosti a kvalite IT procesu či služby</i>
<i>vysvetliť jednotlivé kroky a fázy pre implementáciu bežných metód riadenia kvality</i>
<i>popísať význam, cieľ a spôsob výpočtu základných indikátorov kvality IT procesov návrhu a nasadzovania IT služby</i>
<i>vysvetliť význam, cieľ a spôsob výpočtu základných indikátorov kvality IT procesov dodávky IT služby</i>
Zručnosti:
<i>analyzovať činnosť prevádzkového tímu a popísať ju formou procesu (roly, vstupy, výstupy, spúšťače, nástroje a pod.)</i>
<i>navrhnuť a analyzovať procesnú mapu a vzájomné závislosti medzi IT procesmi v kontexte konkrétnej služby či zákazníka</i>
<i>navrhnuť obsah a formu monitorovania vhodných kvalitatívnych indikátorov na základe vstupov z kontraktu, dohode o úrovniach služby (SLA, OLA) a interakcie so zákazníkom</i>
<i>pripraviť a po odborne stránke koordinovať projekt zlepšovania kvality IT procesu alebo služby</i>
<i>získavať a spracovávať informácie a dáta z IT prevádzky pre účely analýzy kvalitatívne výkonnosti IT procesu alebo služby</i>
<i>identifikovať a analyzovať riziká týkajúce sa kvality IT procesu alebo služby a navrhovať ich odstránenie</i>
<i>pripraviť plán riadenia kvality v kontexte IT projektu alebo prevádzky IT služby</i>
<i>navrhovať školenia v oblasti riadenia kvality a zlepšovania IT procesov</i>
<i>pripraviť technickú prezentáciu v kontexte riadenia kvality IT služby, resp. jej zlepšovania na úrovni stredného manažmentu dodávateľa a zákazníka</i>
<i>definovať vhodné kritéria merania a vyhodnocovania kvality pre rôzne fázy a procesné skupiny v rámci riadenia IT služieb a projektov</i>
Kompetencie:
<i>schopnosť komunikácie, vrátane písomnej formy a v cudzom jazyku</i>
<i>schopnosť budovať vzťahy, diplomatický prístup k partnerom</i>
<i>schopnosť empatie so zákazníkmi, vžiť sa do myslenia zákazníka, používateľa</i>
<i>schopnosť motivovať a nadchnúť členov tímu pre potrebu zvyšovania kvality</i>

<i>schopnosť analyticky myslieť a systematicky riešiť nové, neznáme situácie</i>
<i>samostatnosť v organizovaní a plánovaní práce</i>
<i>samostatnosť pri identifikácii zdrojov dát a informácií, získavaní a zdieľaní informácií</i>
<i>proaktívnosť v analýze problémov a identifikácii riešení, zlepšení</i>
<i>schopnosť pracovať v tíme a vhodne motivovať členov tímu</i>
<i>ambícia dosahovať excelentné výsledky a schopnosť sa neustále zlepšovať, rozvíjať</i>
<i>schopnosť zadať a delegovať čiastkovú úlohu</i>
<i>schopnosť ovplyvňovať a presviedčať tok akcií a rozhodnutí v kontexte riadenia kvality</i>
<i>schopnosť vytvoriť širší pohľad na situáciu a sledovať strategický cieľ</i>

Hodnotiaci štandard

Hodnotená spôsobilosť: definovať základné princípy, pojmy, normy pre riadenie IT služieb ISO 20000 definovať základné princípy riadenia kvality podľa noriem a štandardov ISO 9001 pre riadenie kvality popísať princípy metód pre riadenie a zvyšovanie kvality (napr. TQM, Lean, Six Sigma a pod.) uviesť a rámcovo popísať procesy kontinuálneho zlepšovania IT služieb v kontexte knižnice ITIL, resp. CoBit vysvetliť jednotlivé kroky a fázy pre implementáciu bežných metód riadenia kvality pripraviť plán riadenia kvality v kontexte IT projektu alebo prevádzky IT služby		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>definovať a správne použiť základné pojmy z oblasti riadenia IT služieb (ITIL, ISO 9001 a pod.)</i>	písomná metóda	test
<i>použiť v špecifickom zadaní základné pojmy z oblasti riadenia IT služieb (ITIL, ISO 9001 a pod.)</i>	písomná metóda	písomná úloha
<i>pripraviť návrh procesu merania a vyhodnocovania kvality v konkrétnej podnikovej situácii</i>	praktické skúšanie	problémová úloha s vysvetlením
<i>spracovať projekt zhodnotenia a zlepšenia kvality v rozsahu 3-9 týždňov s použitím vhodných metód a zahrnujúcim aspoň 3 spolupracovníkov</i>	praktické skúšanie	praktická demonštrácia a obhajoba práce
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritériá hodnotenia minimálne na 70%		
Hodnotená spôsobilosť: navrhnuť a analyzovať procesnú mapu a vzájomné závislosti medzi IT procesmi v kontexte konkrétnej služby či zákazníka analyzovať činnosť prevádzkového tímu a popísať ju formou procesu (roly, vstupy, výstupy, spúšťače, nástroje a pod.) navrhnuť obsah a formu monitorovania vhodných kvalitatívnych indikátorov na základe vstupov z kontraktu, dohode o úrovniach služby (SLA, OLA) a interakcie so zákazníkmi získavať a spracovávať informácie a dáta z IT prevádzky pre účely analýzy kvalitatívne výkonnosti IT procesu alebo služby definovať vhodné kritériá merania a vyhodnocovania kvality pre rôzne fázy a procesné skupiny v rámci riadenia IT služieb a projektov pripraviť a po odborne stránke koordinovať projekt zlepšovania kvality IT procesu alebo služby		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>realizovať a vyhodnotiť čiastkovú úlohu tvorby procesnej mapy a identifikácie vhodných kritérií kvality v kontexte IT</i>	ústna metóda	obhajoba práce
<i>definovať proces fungovania tímu v simulovanej úlohe s identifikáciou možností zlepšenia</i>	písomná metóda	písomná úloha
<i>navrhnuť a v diskusii obhájiť model riadenia úrovni IT služby pre konkrétne problémové situácie a simulovaných zákazníkov</i>	ústna metóda	diskusia

<i>pripraviť správu v rozsahu 20-30 strán zameranú na riadenie kvality v konkrétnom IT procese (vrátane identifikácie kritérií, popisu a merania vhodných dát, vyhodnotenia a interpretácie dát a prezentácii pre rolu manažéra)</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie formou PC prezentácie
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritériá hodnotenia minimálne na 70%		
Hodnotená spôsobilosť:		
vysvetliť význam, cieľ a spôsob výpočtu základných indikátorov kvality IT procesov dodávky IT služby popísať význam, cieľ a spôsob výpočtu základných indikátorov kvality IT procesov návrhu a nasadzovania IT služby popísať štatistické metódy a techniky pre spracovanie rozsiahlych súborov dát o výkonnosti a kvalite IT procesu či služby pripraviť technickú prezentáciu v kontexte riadenia kvality IT služby, resp. jej zlepšovania na úrovni stredného manažmentu dodávateľa a zákazníka		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>použiť vhodným spôsobom v simulovanej problémovej úlohe základné formy merania a vyhodnocovania indikátorov kvality počas životného cyklu IT služby</i>	písomná metóda	písomná úloha
<i>vyhodnotiť štatistický súbor dát z problémovej úlohy</i>	písomná metóda	výpočtový test
<i>pripraviť technický vstup pre rozhodovanie o spustení projektu zlepšenia kvality IT služby vo vybranom firemnom kontexte</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie formou PC prezentácie
<i>navrhnuť projektový plán pre úlohu zlepšenia kvality zvolenej IT služby a vysvetliť jeho ciele, očakávania a čiastkové úlohy v simulovanom rozhovore s odborným tímom</i>	ústna metóda	ústna odpoveď nad technickou dokumentáciou
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritériá hodnotenia minimálne na 70%		
Hodnotená spôsobilosť:		
identifikovať a analyzovať riziká týkajúce sa kvality IT procesu alebo služby a navrhovať ich odstránenie navrhovať školenia v oblasti riadenia kvality a zlepšovania IT procesov		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>spracovať mini projekt analýzy požiadaviek zákazníka s cieľom identifikovať riziká voči očakávanej kvalite IT služby</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie s vysvetlením
<i>analyzovať potreby zákazníka, príp. technického tímu na zvýšenie kvalifikácie v oblasti riadenia kvality IT služby</i>	písomná metóda	záverečná práca
<i>navrhnuť vhodnú formu školenia a v simulovanom kontexte ju predviesť za účelom zlepšenia povedomia v oblasti riadenia kvality</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie s výkladom
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritériá hodnotenia minimálne na 70%		

Organizačné a metodické pokyny

Metodické pokyny:
re formálne vzdelanie:
• Zákon 131/2002 Z.z. o vysokých školách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 63.

Pre neformálne vzdelávanie:

- *Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 17 a § 18.*

Pokyny na realizáciu skúšky:

re formálne vzdelanie:

- *Zákon 131/2002 Z.z. o vysokých školách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 63.*

Pre neformálne vzdelávanie:

- *Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 17 a § 18.*

Proces hodnotenia:

re formálne vzdelanie:

- *Zákon 131/2002 Z.z. o vysokých školách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 63.*

Pre neformálne vzdelávanie:

- *Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 17 a § 18.*

Výsledné hodnotenie:

re formálne vzdelanie:

- *Zákon 131/2002 Z.z. o vysokých školách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 63.*

Pre neformálne vzdelávanie:

- *Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 17 a § 18.*

Zloženie skúšobnej komisie:

re formálne vzdelanie:

- *Zákon 131/2002 Z.z. o vysokých školách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 63.*

Pre neformálne vzdelávanie:

- *Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 17 a § 18.*

Požiadavky na odbornú spôsobilosť skúšajúceho:

Pre formálne vzdelanie:

Právo skúšať na štátnej skúške majú v zmysle zákona č. 131/2002 Z. z. o vysokých školách v znení neskorších predpisov iba vysokoškolskí učitelia pôsobiaci vo funkciách profesorov a docentov (§ 75) a ďalší odborníci schválení príslušnou vedeckou radou (§12).

Zloženie skúšobných komisií pre štátne skúšky určuje z osôb oprávnených skúšať pre študijné programy uskutočňované na fakultách dekan, pre študijné programy uskutočňované na vysokej škole rektor. Do skúšobných komisií pre štátne skúšky sú spravidla zaraďovaní aj významní odborníci v danom študijnom odbore z iných vysokých škôl, z právnických osôb vykonávajúcich výskum a vývoj na území Slovenskej republiky, alebo z praxe. Najmenej dvaja členovia skúšobnej komisie pre štátne skúšky sú vysokoškolskí učitelia pôsobiaci vo funkciách profesorov alebo docentov.

Pre neformálne vzdelávanie:

Členmi skúšobnej komisie sú fyzické osoby, ktorých odborná spôsobilosť sa rovná úrovni lektora.

Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 17 a § 18

- a) vysokoškolské vzdelanie prvého alebo druhého stupňa v príslušnom odbore vzdelávacieho programu, najmenej dva roky praxe v odbore, ktorého sa vzdelávací projekt týka, a najmenej dva roky lektorskej činnosti,*
- b) vysokoškolské vzdelanie prvého alebo druhého stupňa v inom odbore, najmenej štyri roky praxe v odbore, ktorého sa vzdelávací projekt týka, a najmenej dva roky lektorskej činnosti,*
- c) úplné stredné vzdelanie s maturitou v príslušnom odbore vzdelávacieho programu, najmenej štyri roky praxe v odbore, ktorého sa vzdelávací projekt týka, a najmenej tri roky lektorskej činnosti,*
- d) úplné stredné vzdelanie s maturitou v inom odbore, najmenej päť rokov praxe v odbore, ktorého sa vzdelávací projekt týka, a najmenej tri roky lektorskej činnosti,*
- e) výučný list v príslušnom odbore vzdelávacieho programu, najmenej päť rokov praxe v odbore, ktorého sa vzdelávací projekt týka, a najmenej päť rokov lektorskej činnosti alebo*
- f) osvedčenie o čiastočnej kvalifikácii alebo osvedčenie o úplnej kvalifikácii v príslušnom odbore vzdelávacieho programu, najmenej päť rokov praxe v oblasti, ktorej sa vzdelávací program týka, a najmenej päť rokov lektorskej činnosti.*

Za člena skúšobnej komisie nemôže byť vymenovaný kandidát, ktorému by pôsobením v skúšobnej komisii mohol vzniknúť konflikt záujmov .

Materiálne a technické podmienky skúšky:

Materiálové požiadavky: počítač s nainštalovaným vývojovým prostredím a kancelárskymi nástrojmi, papier, písacie potreby

Priestorové požiadavky: učebňa

Kartu kvalifikácie schválila MŠVVaŠ dňa:	25.9.2015
Platnosť karty kvalifikácie od:	25.9.2015