

Системы менеджмента качества – Рекомендации по применению ISO 9001:2000 в образовании

*Quality management systems — Guidelines for the application of ISO 9001:2000 in
education*

Номер для ссылки IWA 2:2007(E)

© ISO 2007

© ЗАО Технорматив 2007, перевод на русский язык

Содержание:

Предисловие	3
Введение	4
1 Область применения	6
2 Нормативные ссылки	6
3 Термины и определения	6
4 Система менеджмента качества в образовательном учреждении.....	6
5 Ответственность руководства в образовательном учреждении	8
6 Управление ресурсами в образовательном учреждении	10
7 Реализация образовательных услуг	11
8 Оценка, анализ и усовершенствование в образовательном учреждении.....	15
Приложение А.....	18
Приложение В.....	21
В.1 Процессы	21
В.2 Критерии	22
В.3 Записи.....	23
В.4 Инструменты	25
Библиография.....	26

Предисловие

ИСО (Международная организация по стандартизации) является всемирной федерацией национальных органов стандартизации (члены комитета ИСО). Работа по подготовке международных стандартов обычно проходит через технические комитеты ИСО. Каждый комитет-член, заинтересованный в вопросе, для решения которого создается технический комитет, имеет право быть представленным в этом комитете. Международные организации, государственные и негосударственные, совместно с ИСО так же принимают участие в данной работе.

Для соответствия требованиям современного рынка ИСО также предусматривает возможность подготовки документов на семинарах, вне обычной работы комитетов ИСО. Эти документы публикуются как соглашения, принятые на международном семинаре (International Workshop Agreements). Предложения по проведению таких семинаров могут поступать от любого источника и должны быть одобрены Техническим Советом, который также назначает орган-член ИСО, который должен помочь предложившей организации в проведении семинара. Соглашения, принятые на международном семинаре должны быть одобрены большинством при голосовании среди индивидуальных участников таких семинаров. Несмотря на то, что параллельные соглашения, принятые на международном семинаре могут существовать по той же теме, они не должны противоречить существующим стандартам ISO или IEC.

Соглашения, принятые на международном семинаре пересматриваются через три года под юрисдикцией органа – члена ИСО, назначаемого Техническим Советом для принятия решения, будет ли соглашение продлено на следующие три года, передано техническому органу ИСО для пересмотра или отменено. Если срок действия соглашения продлевается, оно должно быть вновь пересмотрено через три года, при этом оно должно быть либо пересмотрено ответственным техническим органом ИСО, либо отменено.

Обращаем внимание на то, что некоторые части данного документа могут быть объектом патентных прав. ИСО не несет ответственности за установление любого или всех подобных патентных прав.

Соглашение, принятое на международном семинаре IWA 2 было одобрено на семинаре, проводившемся в Акапулько, Мексика в октябре 2002 г. Принимающей организацией было Главное Бюро по Стандартизации Мексики (DGN). Дополнительную помощь и поддержку оказали аналогичный Подкомитет по Системам Менеджмента Качества при Мексиканском Комитете ИСО, Мексиканский Институт по Стандартизации и Сертификации (IMNC) и Национальный Комитет по Стандартизации Систем Менеджмента Качества (COTENNSISCAL). Содействие также было оказано Латиноамериканским Институтом по Проблемам Качества (INLAC).

Вторая редакция отменяет и заменяет первую редакцию (IWA 2:2003), которая была подвергнута техническому пересмотру.

Данный пересмотр IWA 2:2003 был одобрен на семинаре, проводившемся в Бусане, Корея в ноябре 2006 г. Принимающей организацией было Корейское Агентство по Технологии и Стандартам, при поддержке организаций, отвечающих за координацию работы аналогичного Подкомитета по Системам Менеджмента Качества при Мексиканском Комитете ИСО.

Введение

0.1 Общая информация

Данное Соглашение, принятое на международном семинаре, дает рекомендации для образовательных учреждений по внедрению эффективной системы менеджмента качества совместно и на основе ISO 9001:2000.

Цель данного соглашения, принятого на международном семинаре, заключается в обеспечении абсолютной эффективности системы менеджмента качества образовательного учреждения, а также предоставления и постоянного совершенствования ее образовательных услуг учащимся.

0.2 Принципы менеджмента качества

Рекомендации по менеджменту, предлагаемые в данном соглашении, принятом на международном семинаре и ISO 9001 в целях улучшения работы организаций, основано на восьми принципах менеджмента качества. Четыре дополнительных принципа могут закрепить успех. Пример для образовательных учреждений приводится далее.

Процессный подход: образовательные учреждения должны применять процессный подход при разработке и внедрении системы менеджмента качества. Учреждение должно определить степень, до которой каждый процесс работы создает ценность для учащегося. Для этого оно должно включать процессы, связанные с целью учреждения. Понимание взаимосвязей между процессами необходимо для образовательного учреждения для улучшения качества процессов при доводке всей системы в целом.

Понимание ключевой компетенции (ориентация на клиента) включает в себя различные инструменты обеспечения конкурентного преимущества образовательного учреждения. Среди этих инструментов – технологии, мастерство, опыт и культура образовательного учреждения. Коллективная сила, присущая образовательному учреждению, ведет к созданию ценности для учащегося. Ключевая компетенция образовательного учреждения должна поддерживать новаторство путем адаптации к изменениям в образовательной среде для поддержания своего конкурентного преимущества.

Общая оптимизация (системный подход к менеджменту) позволяет каждому рабочему процессу достичь его цели с административной точки зрения.

Мудрое руководство (руководство) в образовательном учреждении устанавливает концепцию, намечает курс для ее реализации и ведет образовательное учреждение в быстром реагировании на изменения в образовательной среде.

Фактический подход (фактический подход к принятию решений) гарантирует, что административные решения принимаются на основе четко понимаемых фактов, а не на удобных предположениях. С этой целью информация и знания сочетаются с анализом, логическим мышлением и научным подходом.

Сотрудничество с партнерами (взаимовыгодные отношения с поставщиком) необходимо для достижения оптимального знания, мастерства и креативности для достижения ценности для учащегося.

Вовлечение людей является самым эффективным и действенным способом для образовательного учреждения достичь своих целей, способствовать вовлечению всех сотрудников образовательного учреждения и максимально эффективно использовать их способности, знания, мастерство и креативность.

Постоянное совершенствование процесса обучения в образовательном учреждении и персонального образования учащихся позволяет образовательному учреждению постоянно создавать ценности. Это обеспечивает непрерывный рост во внешней образовательной среде. Это помогает увеличить персональные знания при обучении, равно как и знания образовательного учреждения, передовым и конструктивным путем.

Четыре дополнительных принципа для закрепления успеха включают в себя следующее:

- **Создание ценности для учащегося** для развития чувства удовлетворенности учащимися ценностями, которые они получают. Меры удовлетворенности определяют степень соответствия ценностей нуждам и ожиданиям учащегося. Результаты измерений помогают образовательным учреждениям увеличить ценность путем улучшения их процессов создания ценности для учащегося.
- **Фокусирование на социальной ценности** означает уделять внимание тому, что учащиеся и

другие заинтересованные стороны думают об этике, безопасности и охране окружающей среды. Образовательные учреждения может добиться стабильного роста только тогда, когда общество оценивает отдачу с дополнительной ценностью от учащихся.

- **Быстрая реакция** необходима для стабильного роста в резко меняющейся образовательной среде и превращает ее в возможность непрекращающегося успеха в образовании.

- **Автономность** основывается на анализе обстоятельств и самоанализе. Образовательное учреждение должно само принимать решения о полезности тех или иных действий и действовать самостоятельно, независимо от стереотипов.

0.3 Связь с ISO 9001

Стандарт ISO 9001 определяет требования к системе менеджмента качества, которые могут использоваться организациями для внутреннего применения при сертификации и заключении контрактов. Он фокусируется на эффективности системы менеджмента качества в соответствии с требованиями.

Данное соглашение, принятое на международном семинаре, не предназначено для применения ни для сертификации, ни при заключении контрактов. Скорее, оно дает рекомендации по широкому спектру вопросов, связанных с постоянным улучшением деятельности учреждений, их результативности и эффективности. Данное соглашение, принятое на международном семинаре рекомендовано как руководство для образовательных учреждений, администрация которых намерена пойти дальше стандарта ISO 9001 в стремлении к постоянному улучшению и стабильности успеха.

Система менеджмента качества — Рекомендации по применению ISO 9001:2000 в образовании

1 Область применения

Данное соглашение, принятое на международном семинаре дает рекомендации по системе менеджмента качества в образовательных учреждениях.

Рекомендации, содержащиеся в данном соглашении, не пополняют, изменяют или другим способом модифицируют требования стандарта ISO 9001:2000, и не предназначены для использования в контрактах для оценки соответствия или сертификации.

В Приложении А приводится вопросник для самооценки образовательных учреждений. В Приложении В приведены примеры образовательного процесса, критериев, документов и инструментов.

2 Нормативные ссылки

Следующие нормативные документы являются обязательными для применения данного документа. Для датированных ссылок, применяется только указанное издание. Для недатированных ссылок, применяется самое последнее издание документа, на который дана ссылка (включая любые поправки).

ISO 9000:2005, *Quality management systems — Fundamentals and vocabulary*

ISO 9001:2000, *Quality management systems — Requirements*

3 Термины и определения

Для целей данного документа применяются термины и определения, данные в ISO 9000:2005 и следующие:

3.1

образовательное учреждение [educational organization]

организация, предоставляющая образовательные услуги.

Примечание: Образовательным учреждением может быть учебное заведение на любой ступени обучения или учебный центр, предоставляющий услуги независимо, или как часть большего учреждения.

3.2

педагог [education provider]

лицо, дающее образование учащимся

ПРИМЕР Учитель, преподаватель, лектор, профессор или инструктор.

4 Система менеджмента качества в образовательном учреждении

4.1 Основные рекомендации

Образовательное учреждение должно определить сферу действия системы менеджмента качества и области, включаемые для ее применения. Примерами являются факультеты в большом образовательном учреждении, целое образовательное учреждение или все образовательные учреждения в данном государстве.

Образовательное учреждение должно определить и управлять процессами для системы менеджмента качества. Процессы, связанные с целью организации должны подключаться во время и после предоставления образовательных услуг:

- a) проектирование образования;
- b) разработка учебной программы;
- c) обучение;
- d) оценка знаний.

Список обычно выполняемых процессов в образовательных учреждениях приведен в В.1.

Структура организации, обязанности, ресурсы и услуги должны содействовать улучшению

системы менеджмента качества.

Образовательные учреждения должны определить и обеспечить соответствие с установленными законом, нормативными и аккредитационными требованиями, и другими нормативными документами, применимыми к ним.

4.2 Документация

4.2.1 Общие положения

Руководство по качеству системы менеджмента качества образовательного учреждения должно включать в себя термины и определения, требуемые самим учреждением, применимыми законами и нормативными правовыми актами, программами аккредитации и сертификации, вспомогательными службами и другими.

4.2.2 Руководство по качеству

Руководство по качеству должно описывать область применения системы менеджмента качества образовательного учреждения и взаимодействия его образовательных и вспомогательных процессов. Оно должно включать в себя, или содержать, ссылки на все применимые, документально зафиксированные процедуры и другие критерии, на которых основывается система менеджмента качества.

4.2.3 Контроль документооборота

Цель контроля документооборота заключается в обеспечении постоянного обновления документации из системы менеджмента качества и их доступности для использования только в текущей версии. Образовательное учреждение должно установить процессы документирования для:

- a) редактирования, пересмотра и одобрения внутренних документов, включая их обозначение и статус пересмотра;
- b) контроля внешних документов, в основном, важных нормативных документов, которые должны постоянно обновляться;
- c) обеспечения доступности документации сотрудникам учреждения;
- d) управления и контроля над юридическими документами учащегося;
- e) обеспечения прослеживаемости образовательных услуг; и
- f) проверки выполнения требований на установленных этапах образовательного процесса.

Образовательные учреждения должны определить, какие документы определяют, направляют и контролируют педагогическую и вспомогательную деятельность; эти документы должны контролироваться (см. 7.1). Внутренние документы должны быть пересмотрены и одобрены на достаточность и соответствие системе менеджмента качества.

Информация по изданию учебников или обучающего материала, дополнительных текстов, рабочих тетрадей или других образовательных источников должна контролироваться и прослеживаться до процессов проектирования и разработки (см. 7.3).

Методики для таких видов деятельности, как регистрация курсов, планирование занятий, отчетов по исследованиям должны поддерживаться для обеспечения доступности полной и современной необходимой документации.

Система контроля документации должна включать в себя положения для контроля внешних документов, таких как законодательство, постановления, правительственные циркуляры, правила аккредитации и деловые отношения с заинтересованными сторонами.

4.2.4 Контроль записей

Запись предоставляет информацию о деятельности, проводимой в учреждении, такую как результаты, полученные на каждом этапе учебного процесса (предоставления образования).

Образовательное учреждение должно установить время хранения и уничтожение записей – обычно, регламентируется законодательными или нормативными документами.

Записи учащегося и процесса обучения, согласно рекомендациям по обеспечению конфиденциальности, такие, как указано в В.3, сохраняются образовательным учреждением.

5 Ответственность руководства в образовательном учреждении

5.1 Заинтересованность руководства

Руководство должно определить образовательную услугу, которая удовлетворяет потребности и ожидания учащегося.

Примечание 1. В данном международном соглашении учащийся является клиентом.

Примечание 2. В данном международном соглашении образовательная услуга является продуктом.

Руководство должно определить и показать свое стремление к постоянному улучшению образовательных услуг и системы менеджмента качества.

Некоторые стратегии, которые руководство должно продумать, включают в себя:

- a) передача плана системы менеджмента качества по всему образовательному учреждению;
- b) стратегическое планирование с учетом текущей и будущих целей образовательного учреждения;
- c) помощь в определении и использовании лучших методик;
- d) установление политики качества, обеспечивающей осознание всеми сотрудниками учреждения концепции и миссии и ее связи с работой сотрудника;
- e) установление задач в сфере качества для реализации целей и намерений, выраженных в политике качества, в рабочих процессах;
- f) обеспечение доступности человеческих и материальных ресурсов, необходимых для достижения целей; и
- g) оценка работы учреждения для контроля выполнения установленных стратегий и задач.

5.2 Ориентация на клиента

Руководство образовательного учреждения должно установить и документировать нужды и ожидаемые результаты учащихся, определенные как требования к курсу обучения, включающие в себя результаты обучения и особые показатели эффективности. Требования учащегося часто включаются.

5.3 Политика качества

Руководство образовательного учреждения должно использовать политику качества для управления и руководства процессом принятия решений, связанным с постоянным улучшением образовательного процесса.

Политика качества должна быть документирована.

Политика качества должна согласовываться с профессиональными стандартами в сфере образования, правительственными постановлениями и нормативными документами, требованиями к аккредитации и другими политиками образовательного учреждения. Руководство должно обеспечить политику качества, которая известна, понятна, применяется и поддерживается всем учреждением.

Высшее руководство учреждения, утверждающее политику качества, должно обеспечить его постоянное соответствие требованиям.

5.4 Планирование

5.4.1 Задачи в области качества

Задачи должны быть измеримы и важны для деятельности и процессов системы менеджмента качества, ориентированы на политику качества учреждения и требования программ аккредитации.

Задачи в области качества должны интегрироваться в общие задачи образовательного учреждения, спецификации вспомогательных служб и включать в себя способы оценки или показатели эффективности. Образовательное учреждение должно сопоставлять результаты своих образовательных услуг со своими задачами и обеспечивать оценку эффективности с помощью показателей. См. В.2.

5.4.2 Планирование системы менеджмента качества

Руководство должно отвечать за планирование системы менеджмента качества. Планирование

должно включать в себя деятельность и ресурсы, необходимые для обеспечения эффективности системы менеджмента качества для выполнения задач образовательного учреждения.

5.5 Ответственность, полномочия и коммуникации

5.5.1 Ответственность и полномочия

Руководство образовательного учреждения должно четко описать организационную структуру, с ориентацией на процессы, помогающие развитию и вводу в действие системы менеджмента качества, равно как и задачам образовательного учреждения. Это должно включать в себя делегирование ответственности и полномочий для каждой функциональной области персонала, вовлеченного в процессы системы менеджмента качества.

5.5.2 Представитель руководства

Представитель руководства служит связующим звеном с сертифицирующим органом, когда образовательное учреждение нацелено на сертифицирование своей системы менеджмента качества.

Представитель руководства должен быть назначен, и иметь полномочия от руководства контролировать, оценивать и поддерживать работу системы менеджмента качества. Эта ответственность требуется для обеспечения соответствия требованиям ISO 9001:2000 на постоянной основе для увеличения эффективности и улучшения системы менеджмента качества. Представитель должен отчитываться перед руководством и общаться с учащимися и другими заинтересованными сторонами по вопросам, связанным с системой менеджмента качества.

Назначаемое лицо(а) должны выработать необходимые навыки в области коммуникаций и межличностных отношений. Это лицо должно быть знакомо со стандартами ISO 9000, принципами постоянного улучшения и требованиями учащихся, и помогать советами по применению этих стандартов.

5.5.3 Внутренняя коммуникация

Руководство образовательного учреждения должно установить и применять эффективные процессы передачи информации по всем вопросам, связанным с работой системы менеджмента качества, таких как политика качества, требования по качеству, задачи и успехи. Предоставление такой информации должно способствовать улучшению работы системы менеджмента качества, напрямую вовлекая сотрудников учреждения в эти успехи. Руководство должно активно поощрять обратную связь с сотрудниками как средство их вовлечения.

Примеры деятельности, направленной на внутреннюю коммуникацию приведены в В.3.

Руководство образовательного учреждения должно обеспечить коммуникацию между различными организационными уровнями, равно как и между различными участками и отделами.

5.6 Оценка системы руководством

5.6.1 Общая информация

Руководство образовательного учреждения должно периодически проводить оценку системы менеджмента качества, в соответствии с нуждами учреждения, для оценки эффективности системы менеджмента качества в выполнении задач и удовлетворении требований.

Результаты оценок должны содержать информацию для стратегического планирования, способствующую улучшению работы системы менеджмента качества.

Должны вестись записи об оценках системы руководством. См. В.3.

Сложность и критичность услуг образовательного учреждения, вспомогательных структур, и служб поддержки, являются важными факторами, которые должны рассматриваться при определении частоты оценки системы менеджмента качества.

5.6.2 Информация для оценки

Оценка системы менеджмента качества должна включать в себя запланированный периодический пересмотр учебной и вспомогательной систем, удовлетворенности учащихся, критериев оценки, результатов оценки, документированных улучшений и оценку проектирования и разработки при введении нового учебного плана. Данный список не является ни исчерпывающим, предписывающим. См. ISO 9001:2000, 5.6.2.

5.6.3 Результат оценки

В результате оценки системы менеджмента качества, руководство образовательного учреждения

должно предпринять шаги для улучшения работы системы менеджмента качества и ее процессов.

Результаты оценки системы менеджмента качества должны записываться и сообщаться всем сотрудникам образовательного учреждения.

6 Управление ресурсами в образовательном учреждении

6.1 Обеспечение ресурсами

Образовательное учреждение должно определить потребность в ресурсах для обеспечения образовательных услуг. Учреждение должно также обеспечить доступность ресурсов для эффективного функционирования системы менеджмента качества, равно как и предоставить ресурсы для увеличения удовлетворенности учащегося путем удовлетворения его потребностей. Учреждение должно:

- a) организовать поступление информации для определения необходимости в ресурсах;
- b) осуществлять планирование ресурсов на ближайший, средний и долгий срок;
- c) проводить контроль исполнения проверок и экзаменов; и
- d) обеспечивать ресурсы для эффективной коммуникации с преподавательским составом, административными работниками, сотрудниками и учащимися, поддерживать и улучшать эффективность системы менеджмента качества и обеспечивать удовлетворение потребностей учащихся.

6.2 Трудовые ресурсы

6.2.1 Общая информация

Образовательное учреждение должно определить все типы ресурсов, необходимых для обеспечения образовательных услуг и обеспечить их доступность для эффективной работы системы менеджмента качества. См. В.3 и ISO 9001:2000, 6.2.1.

6.2.2 Знания, компетентность и профессиональная подготовка

Руководство должно снабжать сотрудников информацией о том, как их знания, компетентность и профессиональная подготовка соотносятся с их обязанностями, полномочиями и учебно-административной деятельностью.

Образовательное учреждение должно проводить систематические проверки соответствия потребностей в компетентности к требованиям учебного плана. См. В.1 и ISO 9001:2000, 6.2.2.

6.3 Инфраструктура

Образовательное учреждение должно определить специфическую инфраструктуру, службы, рабочую среду и оборудование, необходимые для поддержки учебно-образовательных процессов, равно как и образовательных услуг.

Учреждение должно распределить обязанности и полномочия для выполнения действий по предложению цены, покупке, получению, хранению, охране, установке, использованию и обслуживанию.

Образовательное учреждение должно определить программы по планированию, обеспечению и обслуживанию необходимой инфраструктуры, и для анализа ассоциированных рисков в плане охраны, безопасности и гигиены людей.

Инфраструктура включает в себя, но не ограничивается, зданиями, рабочими помещениями: аудиториями, лабораториями, мастерскими, библиотеками, зелеными зонами, он-лайн компонентами и связанными с ними службами, такими как помещения и оборудование медицинских служб, физическая защита, транспорт, книгохранилища и столовые, и т.д.

6.4 Рабочая среда

Предоставление образовательных услуг должно включать в себя создание и поддержание условий, благоприятных для среды обучения, которая соответствует требованиям учащихся.

Образовательное учреждение должно предоставить свидетельство того, что рабочая среда периодически оценивается, как и свидетельство мер, принимаемых в связи с этим, по мере необходимости. Результаты этой оценки должны быть включены в оценку системы руководством (5.6.2) и служить частью основы постоянного улучшения (8.5).

7 Реализация образовательных услуг

7.1 Планирование и реализация

Образовательное учреждение должно планировать различные этапы образовательных услуг, включая проектирование и разработку методик преподавания, проектирование, разработку, развитие, пересмотр и обновление учебных планов и курсов обучения, оценка и контроль изучения материала, деятельность вспомогательных служб, распределение ресурсов, критерии оценки и процессы улучшения для достижения желаемых результатов.

Организация должна планировать необходимые ресурсы для всех процессов (6.1).

В образовательных учреждениях процессы реализации (трансформирование учебного плана в поведение учащегося) образовательных услуг включены в В.1.

Процессы изучения материала, которые должны контролироваться, могут включать в себя оценку потребностей, проектирование, разработку и подачу учебного материала, и определение результатов. Также, должны контролироваться основные дополнительные процессы, описанные в ISO 9001. Методы контроля должны быть частью оценки системы руководством (5.6) для обеспечения выполнения образовательных спецификаций и соответствия методов контроля принятым методам качества. Изменения в методах контроля этих основных процессов должны документироваться и после любого изменения должна проводиться оценка преподавания.

Должен проводиться мониторинг для подтверждения эффективности методов контроля и его записи должны сохраняться.

7.2 Процессы, связанные с учащимися

Образовательное учреждение обычно предоставляет услуги, которые являются неосязаемыми, не хранятся и потребляются в процессе поставки. Образовательные учреждения должны обеспечить учащимся возможность изучения существующих знаний и практиковаться в их применении. Когда изучение материала происходит в аудиториях зданий образовательного учреждения, следующие моменты могут составлять (но не ограничиваться данными) ожидания:

- a) безопасные, чистые помещения с лицом, отвечающим за них;
- b) двухстороннее общение между заинтересованными сторонами и образовательным учреждением не остаются без ответа;
- c) персонал учреждения относится ко всем с уважением; и
- d) необходимая деятельность осуществляется квалифицированным персоналом.

7.2.1 Определение требований, связанных с образовательными услугами

Образовательные требования обычно определяются как поведение, необходимое для того, чтобы оправдывать ожидаемые результаты в академическом, профессиональном и общественном плане.

Особые требования учащегося могут содержаться в его/ее учебных планах и программах курсов и в образовательных услугах, предоставляемых образовательными учреждениями интенсивного обучения, в числе прочих.

Образовательные услуги должны согласовываться с законодательными, нормативными и аккредитационными требованиями, связанными с образованием.

Требования, связанные с услугами в образовательном учреждении также включают требования, устанавливаемые учреждением для предоставления образовательных услуг учащимся. Они могут включать в себя подтверждение предыдущего обучения, личные документы, которые учащийся должен предоставить, административные правила учреждения и правила поведения учащихся, среди прочих.

7.2.2 Пересмотр требований, связанных с обучением

Образовательное учреждение должно пересматривать требования, связанные с обучением для обеспечения того, что

- a) требования определены,
- b) по требованиям, отличающимся от ранее установленных, принято решение, и
- c) оно имеет возможность удовлетворить установленным требованиям.

При изменении образовательных требований учреждение должно обеспечить изменения в

IWA 2-2007

связанных документах и оповещении связанного персонала об измененных требованиях.

Должны вестись записи такого пересмотра образовательных требований. См. В.3.

7.2.3 Коммуникация с учащимися

Образовательное учреждение должно определять и проводить эффективные мероприятия для коммуникации с учащимися по вопросам:

- a) информации о курсах,
- b) учебных планов, включая курс обучения, и
- c) обратной информации от учащихся, включая жалобы учащихся.

7.3 Проектирование и разработка в образовательном учреждении

7.3.1 Планирование проектирования и разработки

Руководство должно рассматривать проектирование и разработку образования с точки зрения выгоды для учащихся.

Мероприятия по контролю разработки должны соответствовать цели и длительности образовательных услуг.

Методики должны обеспечивать соответствие учебного материала педагогическим требованиям.

Для некоторых образовательных целей может потребоваться калиброванное оборудование.

Оценка потребностей должна включать достижения учащихся и эффективность системы.

Такие оценки должны включать в себя потенциальные или реальные требования к функционированию для определения следующего:

- a) как обучение может помочь учащимся стать компетентными;
- b) как удовлетворить новые требования;
- c) какие конкретные меры эффективности учебного процесса являются подходящими, и
- d) какие навыки подходят к требованиям учебного курса.

Эти оценки должны предоставлять информацию, которая может быть использована в ходе оценки учебного процесса. В случаях, когда экспериментальная проверка учебного процесса не допускается, может быть применен процесс коллегиальной оценки.

Отчет по анализу потребностей должен обеспечивать поступление информации для процесса разработки учебного процесса, с описанием результатов анализа потребностей и формулированием задач для разработки.

Процесс развития должен быть документирован и использоваться разработчиками. Может существовать формулировка конкретного процесса для каждого средства предоставления или общий процесс для всех средств. Эти процессы включают в себя последовательность шагов в процессе разработки; вовлеченный персонал, процесс оценки и связанные с ними критерии.

7.3.2 Входящая информация для проектирования и разработки

Образовательное учреждение должно определить источники входящей информации для проектирования учебного плана и вести документацию по входящей информации. См. В.3 и ISO 9001:2000, 7.3.2.

7.3.3 Выходящая информация проектирования и разработки

Выходящая информация проектирования и разработки должна включать в себя, по меньшей мере, приобретаемые навыки и знания, стратегии обучения и оценку функционирования, среди прочего. См. В.3.

7.3.4 Оценка результатов проектирования и разработки

Участники различных значимых функций на каждом определенном этапе должны оценивать результаты проектирования и разработки в сравнении с соответствующими требованиями (например, профессиональные резюме, сертификация профессионального соответствия). Записями по сложным вопросам могут быть протоколы официальных заседаний.

Процесс оценки проекта (оценка и определение качества) должен использоваться для всех проектов учебного процесса. Оценка должна выполняться теми, кто отвечает за проектирование,

IWA 2-2007

заинтересованными сторонами и лицами, не отвечающими за проектирование. Эти лица, просматривающие отчеты по оценке проектов должны отвечать за определение адекватности проекта требованиям.

Процесс проектирования должен оцениваться исходя из желаемого педагогического результата. Эта оценка должна основываться на опыт успешных проектов и информации от последующих фаз разработки и применения.

Отчет или контрольная карта разработки должны генерироваться для документирования использованных методов и как они обеспечивают соответствие обучения спецификациям проекта.

Оценка учебного процесса должна использоваться для всех учебных процессов. Должны определяться должностные лица, ответственные за участие в оценке. Внимание должно уделяться тому факту, что оценка проекта является консультационной деятельностью. Она направлена в основном на обеспечение синергетической верификации работы команды разработчиков. Должны определяться должностные лица, ответственные за разрешение перехода проекта к следующей фазе. Должны быть определены критерии приемки, исходя из готовности для использования в учебном процессе, которые могут включать в себя следующее:

- a) одобрение точности содержания одним или более специалистами по данному предмету, которые не участвовали в разработке учебного процесса;
- b) одобрение языка, иллюстраций и внешнего вида специалистами по редактированию и графике;
- c) одобрение технологической пригодности специалистом – технологом; испытания как учебного процесса, так и оценок относительно критериев учащимися из целевой аудитории и пересмотр, сделанный на основе опыта учащихся; и
- d) по меньшей мере, одно испытание должно быть проведено в среде, сходной с той, в которой будет применяться учебный процесс, включая как дополнительные материалы для учащихся, так и методики и дополнительные материалы для подготовки педагогов.

В фазе применения, учреждения должны описать, как процесс разработки должен быть пересмотрен и переработан, основываясь на последовательном, проект за проектом, опыте процесса, включая любые жалобы учащихся, которые возникают в ходе процесса.

7.3.5 Верификация проектирования и разработки

Верификация проекта должна проводиться в один или в несколько этапов, в соответствии с планом проектирования и разработки. Эта деятельность должна быть внутренней и проводиться любым специалистом, который не участвовал в оценке проектирования и разработки, или внешней, для проведения независимой верификации оценки. Выходной этап проектирования и разработки должен соответствовать входным спецификациям процессов проектирования и разработки. Записи результатов верификации и любых необходимых действий должны сохраняться.

Должны вестись записи такой верификации. См. В.3.

7.3.6 Валидация проектирования и разработки

Этот процесс выполняется для обеспечения соответствия конечного проекта учебного плана или программы запланированным характеристикам образовательных услуг.

Валидация, в основном, должна проводиться на финальных стадиях проекта. Среди прочих, принятыми методами валидации являются макетирование и сертификация. Записи результатов валидации и любых необходимых действий должны сохраняться.

Должны вестись записи такой валидации. См. В.3.

7.3.7 Контроль изменений в проектировании и разработке

В образовательной среде стремительное развитие знаний ведет к периодическому пересмотру учебного плана и программы, и результирующей переработке. Эти изменения должны быть определены, задокументированы, санкционированы и информация о них должна быть передана.

Переработка любого предмета должна включать в себя оценку ее влияния на всю учебную программу, и записи о ней должны храниться.

Должны вестись записи таких изменений в проектировании и разработке. См. В.3.

7.4 Приобретение услуг

Руководство учреждения должно обеспечить работу эффективных процессов приобретения услуг.

IWA 2-2007

Они должны включать в себя оценку и контроль приобретенных образовательных услуг, чтобы они полностью соответствовали нуждам и требованиям образовательного учреждения. Процесс приобретения должен соответствовать законодательным и нормативным требованиям.

7.4.1 Процесс приобретения

Для рационального использования финансовых ресурсов процесс приобретения должен включать в себя своевременное, эффективное и точное определение нужд и приобретение образовательных услуг согласно спецификаций. При оценке стоимости приобретенных образовательных услуг должны учитываться эффективность образовательных услуг, цена и поставка.

Выбор и оценка поставщиков образовательных услуг должны основываться на критериях, обеспечивающих соответствие требований образовательного учреждения, в том числе с текущим законодательством.

7.4.2 Информация по приобретению

Информация по приобретению должна соответственно описывать приобретаемые образовательные услуги для подтверждения их соответствия нуждам образовательного учреждения и установления эффективных коммуникаций с поставщиками.

7.4.3 Верификация приобретения

Оценка приобретенных образовательных продуктов или услуг должна проводиться для определения их соответствия указанным требованиям к приобретению.

Должны вестись записи оценок поставщиков и действий, принятых в связи с ними. См. В.3.

7.5 Предоставление образовательных услуг

7.5.1 Контроль предоставления услуг

Руководство, вместе с педагогами, должны определить общие вопросы и темы предмета, который будет преподаваться, и принятые методы преподавания. Они также должны установить различные принятые меры определения соответствия с целями изучения.

Образовательное учреждение должно обеспечить контроль процессов.

Если договор подряда требует дальнейшей поддержки учащихся по завершении программы обучения, учреждение должно указать, как будет предоставляться и контролироваться такая поддержка.

Одаренность, знания, навыки и способности новых учащихся должны оцениваться для подтверждения того, что преподавание может вестись на соответствующем уровне и с соответствующей скоростью. Реклама, брошюры по курсам и другие средства, производимые образовательным учреждением должны четко указывать, как предыдущее образование, подготовка и опыт связаны с учебными потребностями учащихся. Отсутствие специальных вступительных требований не должно означать отсутствие необходимости оценки индивидуальных потребностей учащихся, которые могут быть впоследствии использованы для подгонки процесса преподавания под эти индивидуальные потребности.

Должны быть назначены и вестись записи для определения реально осуществляемого преподавания. См. В.3.

7.5.2 Валидация процессов

См. В.1 и ISO 9001:2000, 7.5.2.

7.5.3 Идентификация и прослеживаемость

В случаях, когда прослеживаемость является требованием, образовательное учреждение должно контролировать и вести записи по однозначно определяемой идентификации образовательных услуг (см. 4.2.4).

Идентификация и прослеживаемость важной информации должны включать, по необходимости:

- a) коды учебного плана, курса и разделов содержания программы;
- b) записи идентификации учащегося;
- c) расписания группы учащегося;
- d) учебники/записи;

IWA 2-2007

е) лабораторное оборудование; и

ф) подряды на исследования.

Примечание Контроль этой информации иногда называют конфигурационным управлением.

Внешние документы, свидетельствующие об академическом статусе учащегося, должны согласовываться с информацией, требуемой образовательным учреждением.

Постоянный мониторинг и статус показателей учащихся/групп должны идентифицироваться и записываться.

7.5.4 Собственность клиента

В образовательном учреждении, собственностью, предоставляемой учащимися является та, которую они представляют в момент приема, для регистрации или обновления регистрации и во время предоставления образовательных услуг.

Собственность учащихся включает в себя такие вещи, как учебники, рабочие тетради, учебные примеры, специальное образовательное оборудование, компьютеры, программное обеспечение, художественные материалы или средства, предоставляемые компаниями, покупающими обучение для своих сотрудников.

Могут быть установлены стандарты и спецификации для предоставляемых материалов, чтобы обеспечить их пригодность для обучения.

При утере собственности учащегося об этом следует известить самого учащегося и оставить запись. См. В.3.

7.5.5 Сохранность

Образовательное учреждение должно рассмотреть вопрос сохранности академической документации, такой как учебные планы, программы курсов и печатные или электронные материалы (книги, записи курсов, видеозаписи, компьютерные программы).

Также, могут быть включены запасы для процессов обучения и/или подготовки, например, химикаты для лабораторий, сырье или обработанные материалы для опытных установок и образовательные услуги с ограниченным сроком хранения для целей преподавания или исследовательской и опытно-конструкторской работы.

Могут существовать некоторые ограниченные применения данного элемента в ISO 9001, которые включают в себя метод поставки, то, как материалы должны подаваться учащемуся, оборудование, которое должно быть доступным (например, видеозаписи), и т.д.

Для учащихся, проживающих на территории, также могут быть предоставляемые продукты или услуги, связанные со здоровьем, консультированием, личной безопасностью, жильем и питанием, среди прочих.

7.6 Контроль средств мониторинга и оценки

Образовательное учреждение должно установить общезначимые критерии или средства оценки обучения.

Мониторинг и оценка должны проводиться в ходе обучения для обеспечения соответствия учебным планам, курсу обучения и образовательным программам. Они должны включать в себя, но не ограничиваться, сведениями об успеваемости учащегося, оценкой записей данных о персонале, письменными оценками курсов, наблюдениями, которые отмечают, следуют ли педагоги плану и выпускными экзаменами.

Образовательные учреждения должны выработать средства обеспечения защищенности тестов и надежности их результатов.

В случае если тесты, инструменты оценки или программное обеспечение оказываются ненадежными, образовательное учреждение должно вести запись действий, предпринятых для устранения этого. См. В.3.

8 Оценка, анализ и усовершенствование в образовательном учреждении

8.1 Общие правила

Результаты мониторинга и оценки могут использоваться для определения областей улучшения системы менеджмента качества и учебных процессов. См. В.1.

8.2 Мониторинг и оценка

8.2.1 Удовлетворение клиента (учащегося)

Образовательное учреждение должно определить понимание учащимся степени, до которой образовательные услуги соответствуют его или ее ожиданиям. Данные о тенденциях удовлетворенности учащегося должны подтверждаться объективными доказательствами. Образовательное учреждение должно обсудить с учащимися их понимание удовлетворенности. См. В.3.

8.2.2 Внутренний аудит

Образовательное учреждение должно проводить внутренний аудит в соответствии с программой аудита для оценки работы системы менеджмента качества и образовательных процессов. Аудиты должны верифицировать использование установленных методов для образовательных процессов. См. В.1.

Образовательное учреждение должно документировать финальный отчет внутреннего аудита. Результаты внутреннего аудита должны использоваться для определения необходимости корректирующих и предупредительных мер. См. В.4.

Должны вестись записи внутренних аудитов. См. В.3.

8.2.3 Мониторинг и оценка процессов

Образовательное учреждение должно оценивать и осуществлять мониторинг функционирования и эффективность процессов, используемых для управления и предоставления образовательных услуг. Оценка ключевых и вспомогательных образовательных процессов следует проводить на соответствующих этапах их реализации.

Образовательное учреждение должно документировать используемые методы оценки функционирования и эффективности процессов. См. В.1 и В.3.

8.2.4 Мониторинг и оценка образовательных услуг

Образовательное учреждение должно установить и использовать методы мониторинга и оценки образовательных услуг через запланированные интервалы времени во время их реализации, равно как и их конечных результатов для подтверждения того, что они соответствуют установленным требованиям проекта и применимым законодательным, нормативным и аккредитационным требованиям.

Для всех типов образования, специальные инструменты оценки, такие как срезы знаний, тесты, экзамены или демонстрации, должны использоваться для оценки прогресса в сторону выполнения требований учебной программы.

Также, должна проводиться оценка работы педагогов, как части образовательных услуг. Может использоваться ряд мер, от наблюдения за работой до полного набора экзаменов.

Результаты этого процесса оценки должны записываться и использоваться для демонстрации полноты достижения запланированных целей учебным процессом. См. В.3.

8.3 Контроль несоответствующих продуктов

Образовательное учреждение должно установить документируемую процедуру определения, как образовательных услуг, так и конечных результатов, которые не соответствуют установленному проекту, законодательным или нормативным требованиям или целям и учебной программе учреждения. Она должна выполняться на соответствующих этапах реализации образовательных услуг для предотвращения их некорректного использования или предоставления.

Персоналу должны назначаться четкие обязанности и полномочия по вопросам несоответствующих образовательных услуг и для повторного запуска образовательных услуг после их исправления и устранения несоответствий. См. В.1.

Образовательное учреждение может устанавливать альтернативные методы исправления несоответствующих результатов отдельных учащихся для предотвращения их выхода из программы обучения.

Должны вестись записи природы несоответствий и действий, предпринятых в этой связи. См. В.3.

8.4 Анализ данных

Образовательное учреждение должно анализировать полученные данные и информацию, используя, но не ограничиваясь, принятыми методами анализа и решения проблем.

Данные должны использоваться для поддержки постоянного улучшения с помощью специальных

проектов и для корректирующих и предупредительных мер. (См. 8.5.2 и 8.5.3).

Должны применяться соответствующие статистические методики для анализа всех аспектов системы менеджмента качества. Статистический анализ изменчивости таких способов оценки, как показатели эффективности, частота выхода из программы обучения, записи достижений, удовлетворенность учащихся и анализ тенденций могут помочь убедить учащихся, что эффективный контроль процесса является частью системы менеджмента качества.

Контроль и оценка должны быть постоянными и непрерывными в ходе обучения. Эффективность не всегда становится понятна пока не будут использованы усовершенствованные навыки и знания.

Образовательное учреждение должно анализировать данные от различных источников для сравнения работы системы менеджмента качества и образовательных процессов для определения областей, которые следует улучшить. См. В.4 и ISO 9001:2000, 8.4.

8.5 Улучшение

8.5.1 Постоянное улучшение

Образовательное учреждение должно постоянно улучшать эффективность его системы менеджмента качества и образовательных процессов побуждая персонал определять и применять проекты улучшения в их сфере деятельности.

Соответствующие методы, используемые для определения потенциальных улучшений основаны на качественном анализе и статистических методах. См. В.4.

Процесс улучшения также должен включать в себя действия по реагированию на жалобы, предложения и комментарии учащихся и заинтересованных сторон. См. В.3.

8.5.2 Корректирующие меры

Образовательное учреждение должно установить документируемую процедуру принятия корректирующих мер, которые определены из анализа причин несоответствий и возможностей улучшения. Корректирующие меры должны приниматься для устранения несоответствий, выявляемых в работе системы менеджмента качества и образовательных услуг. См. В.1 и В.2.

Корректирующие меры должны записываться. См. В.3.

8.5.3 Предупредительные меры

Образовательное учреждение должно установить документируемую процедуру принятия предупредительных мер, которые определены из анализа причин несоответствий и возможностей улучшения в системе менеджмента качества и образовательных услугах. См. В.2.

Предупредительные меры должны записываться и соответствующие отделы учреждения должны оповещаться о них.

Опыт, полученный в результате действия предупредительных мер должен рассматриваться и сообщаться по всему учреждению. См. В.3.

Приложение А

(справочное)

Самооценка образовательных учреждений

Имя лица, проводящего оценку::

Дата:

Образовательное учреждение:

Указания

Обычно, проведение самооценки занимает менее часа. Пожалуйста, используйте приведенную ниже “шкалу уровней “ для указания основания Ваших ответов на вопросы по перечисленным темам. Пожалуйста, запишите уровень, который Вы ставите в пропуск в конце каждого аспекта. Например,

Пример

“Процесс, обычно используемый педагогами для определения, оценки и улучшения квалификации учащегося 2 ”

Цифра “2” означает, что при ответе на вопросы об этом процессе, Вы правильно реагируете на жалобы или требования. Данные рассматриваются, как это требуется, и предоставляются дополнительные ограниченные данные образовательного учреждения о результатах.

Шкала уровней

Уровень 1 — Нет формального подхода

Расшифровка – Не наблюдается систематического подхода. Результаты слабые или непредсказуемые. Данные присутствуют, но не используются для улучшения работы.

Уровень 2 — Реактивный подход

Расшифровка – проблемный подход. Образовательное учреждение правильно реагирует на жалобы или требования. Данные рассматриваются, как требуется. Предоставляются дополнительные ограниченные данные образовательного учреждения о результатах.

Уровень 3 — Стабильный подход

Расшифровка – Данные и подробная, своевременная локальная информация используются для управления соответствием требованиям. Присутствует установленный метод или подход. Есть стремление к улучшению.

Уровень 4 — Систематический подход

Расшифровка – Системная выверка процессов с хорошими результатами и тенденциями устойчивого улучшения. Данные эффективно используются и успеваемость учащихся постоянно улучшается. Государственные стандарты соблюдаются.

Уровень 5 — Постоянное существенное улучшение

Расшифровка – Прочно интегрированный системный менеджмент с установленной практикой улучшений. Учащиеся являются квалифицированными согласно критериям образовательного учреждения.

Аспекты

Уровни, которые Вы присваиваете каждому аспекту, предназначены исключительно для планирования. Это может помочь Вам установить базис для определения потребности в установлении приоритетов и для оценки прогресса. Также это может помочь определить соответствующие применения для Вашего образовательного учреждения. Следующие аспекты относятся к основным пунктам системы менеджмента качества, основанной на ISO 9001:2000.

Пункт 4 — Система менеджмента качества

- 1) Процесс, используемый для определения, оценки и улучшения квалификации учащегося _____
- 2) Деятельность, позволяющая каждому учащемуся достичь квалифицированной работы _____
- 3) Оценки для проверки требуемых знаний и умений каждого учащегося _____
- 4) Выверка стандартов, учебного плана, преподавания, тестирования и улучшения _____
- 5) Оценки мотивации каждого учащегося для соответствия требованиям _____

IWA 2-2007

- 6) Поддержка изучения, доказавшая свою эффективность для каждого учащегося _____
- 7) Систематический мониторинг всех процессов, связанных с квалификацией учащегося _____
- 8) Эффективность аудиторного оборудования и ресурсов _____
- 9) Оценка соответствия программы обучения профессиональным и образовательным требованиям _____

Пункт 5 — Политика качества в образовательном учреждении

- 1) Отбор и использование информации для поддержки системы менеджмента _____
- 2) Своевременные данные, которые эффективны для улучшения процессов изучения и преподавания _____
- 3) Критерии и методы сравнения данных для улучшения процессов _____
- 4) Анализ данных, поступающих извне Вашего образовательного учреждения _____
- 5) Объединение информации, поступающей из всех отделов Вашего образовательного учреждения _____
- 6) Перевод результатов Ваших оценок в эффективность системы качества _____
- 7) Записи эффективных изменений в Вашей системе качества _____
- 8) Свидетельство того, что изменения системы улучшили результаты _____

Пункт 6 — Менеджмент образовательных ресурсов

- 1) Эффективное руководство учебными процессами учащегося _____
- 2) Критические требования проекта учебного плана для каждого учащегося _____
- 3) Вспомогательные услуги, помогающие учащимся соответствовать образовательным требованиям _____
- 4) Процессы, контролируемые день за днем _____
- 5) Оценка изменений в процессах и реализации _____
- 6) Процессы, повышающие квалификацию учащегося _____
- 7) Сокращение бесполезной деятельности _____

Пункт 7 — Реализация образовательных услуг

- 1) Свидетельство существенного и постоянного улучшения эффективности _____
- 2) Успешные проекты по улучшению существующих или новых процессов _____
- 3) Небольшие улучшения в существующих процессах _____
- 4) Эффективные значительные улучшения в Вашей системе _____
- 5) Текущие улучшения процессов, соотнесенные с требованиями учащихся _____
- 6) Соотнесение учебной программы с улучшениями в обучении _____
- 7) соотнесение ресурсов и планирования с улучшением обучения _____
- 8) Измеримые рабочие цели процессов обучения _____
- 9) Трудовые задания работников поддерживают системы менеджмента качества _____
- 10) Подтверждаемые требования к навыкам и работе сотрудников _____
- 11) Рабочие процессы сотрудников, связанные с достижениями учащихся _____
- 12) Подтверждаемое понимание сотрудниками вменяемых обязанностей _____
- 13) Подтверждаемое понимание родителями академических ожиданий для их детей _____
- 14) Руководство, соотносящее приоритеты системы с требованиями учащихся _____
- 15) Цели, поставленные для будущих возможностей по поддержанию образовательной среды _____
- 16) Назначенные обязанности по принятию решений и ответственности _____

IWA 2-2007

- 17) Лица, наиболее близкие к проблемам находятся в центре при их решении _____
- 18) Записи результатов работы, документирующие эффективность руководства _____
- 19) Развитые лидерские способности среди Ваших педагогов _____

Пункт 8 — Оценка, анализ и улучшение

- 1) Оцененное восприятие обществом формы удовлетворенности _____
- 2) Повышение удовлетворенности общества эффективностью образования _____
- 3) Последующие процедуры по информированию членов общества _____
- 4) Эффективные корректирующие меры в ответ на общественные жалобы _____
- 5) Планирование деятельности соответственно потребностям общества _____
- 6) Эффективные взаимоотношения с образовательными учреждениями _____
- 7) Перевод годных учащихся на следующий этап обучения _____
- 8) Подтвержденная реакция на нужды общества _____
- 9) Цели системы, связанные с потребностями Ваших социальных приоритетов _____

Приложение В

(справочное)

Примеры образовательных процессов, критериев, документов и инструментов

В.1 Процессы

- 1) программы аккредитации и сертификации
- 2) приобретение материалов и других ресурсов
- 3) руководство услугами
- 4) прием абитуриентов
- 5) распределение ресурсов, необходимых для проведения заочного и он-лайн обучения
- 6) распределение мест под аудитории, лаборатории, мастерские, библиотеки и другие службы
- 7) распределение учебных нагрузок
- 8) оценка функционирования
- 9) информирование о лучших методиках
- 10) информирование всего учреждения о плане системы менеджмента качества
- 11) превращение информации в знания
- 12) корректирующие и предупредительные действия
- 13) выбор видов оценки, значимых для контроля
- 14) методы обучения
- 15) результаты оценки проектирования и разработки учебного плана или программы
- 16) проектирование и разработка учебного плана
- 17) разработка каталогов курсов
- 18) разработка материалов курсов
- 19) разработка, пересмотр и обновление учебных планов и учебной программы
- 20) обеспечение доступности трудовых и материальных ресурсов, необходимых для достижения целей
- 21) обеспечение знания, применения и поддержки требований ISO 9001
- 22) установление источников информации для определения необходимости в ресурсах
- 23) установление политики качества, позволяющей всем сотрудникам учреждения понимать концепции и цели
- 24) установление методов оценки академической успеваемости
- 25) установление качественных целей для реализации задач и намерений, выраженных в политике качества, через операционные действия
- 26) оценка текущего учебного плана
- 27) прием на работу административного и педагогического штата сотрудников
- 28) определение предупредительных действий
- 29) определение целевого контингента учащихся
- 30) учет расписаний обслуживания инфраструктуры
- 31) инвентаризация лабораторного оборудования
- 32) менеджмент процесса обучения
- 33) обслуживание технических средств
- 34) оценка руководства

IWA 2-2007

- 35) оценка руководством системы менеджмента качества
- 36) процесс маркетинга и набора персонала
- 37) оценка деятельности учреждения для контроля выполнения намеченных политик и целей
- 38) режим предоставления услуг
- 39) мониторинг и оценка образовательных процессов
- 40) работа библиотек, мастерских и лабораторий
- 41) планирование ресурсов на короткий, средний длительный срок
- 42) предоставление библиотеки, аудио-видео оборудования, компьютеров и других средств
- 43) предоставление практических руководств для лабораторий и мастерских
- 44) предоставление услуг по охране, безопасности и гражданской защите
- 45) предоставление дополнительных услуг для учебного процесса в аудиториях, лабораториях и библиотеках, среди прочих
- 46) обеспечение педагогических способностей
- 47) публикация бюллетеней учреждения для коммуникации с учащимися и заинтересованными сторонами
- 48) обеспечение аккредитации программ, ученых степеней и аспирантуры
- 49) отбор и зачисление учащихся
- 50) установление изменений в преподавании
- 51) указание того, как следует бороться с пробелами в плане работы с указанием логического обоснования
- 52) стратегическое планирование с учетом цели и будущих задач учреждений
- 53) обучение вспомогательного персонала
- 54) преподавание и консультации по профессиональной ориентации
- 55) подтверждение выполнения требований системы менеджмента качества
- 56) подтверждение того, что было предоставлено достаточно ресурсов для достижения качественных задач
- 57) подтверждение того, что методики достижения образовательных целей были полностью внедрены

В.2 Критерии

- 1) показатель одобрения
- 2) степень сложности целей
- 3) процент отсева
- 4) высокий процент отсева
- 5) показатели высшего образования, окончания курсов или сертификации
- 6) низкие показатели трудоустройства и образовательного распределения учащихся
- 7) оценки переменных величин, связанных с учащимися, преподавательским и вспомогательным штатами
- 8) количество академических и офисных соглашений
- 9) количество аккредитованных академических программ
- 10) количество международных наград, полученных педагогическим персоналом
- 11) количество национальных наград, полученных педагогическим персоналом
- 12) количество исследовательских проектов, спонсируемых внешними источниками
- 13) наблюдение и проведение количественных и/или качественных оценок
- 14) результаты работы системы менеджмента качества и образовательного процесса

IWA 2-2007

- 15) надежность носителей данных
- 16) частота повторного контроля
- 17) опросы по удовлетворенности учащихся и других определенных заинтересованных сторон
- 18) специальные меры по педагогической эффективности
- 19) коэффициент результативности учащихся выпускного уровня
- 20) показатели успеха
- 21) преподавательские способности педагогов
- 22) достижения преподавательского состава и учащегося
- 23) компетентность преподавательского состава (педагогов)
- 24) тенденции
- 25) годовое количество полученных патентов
- 26) годовое количество присвоенных ученых степеней
- 27) годовое количество исследовательских публикаций

В.3 Записи

- 1) достижение целевого уровня качества
- 2) деятельность персонала учреждения, влияющая на качество
- 3) управление приемом и оценкой
- 4) ежегодная самооценка
- 5) применимые законы и правила
- 6) заявления, письменные формы или документы, подаваемые учащимся для его регистрации или обновления регистрации
- 7) использование аудио-видео и электронных средств
- 8) сертификаты, лицензии или профессиональные требования
- 9) данные наблюдений в аудиториях
- 10) схема связи для повторения материала и последовательному выполнению
- 11) жалобы
- 12) контроль изменений в проектировании и разработке учебного плана, календарей курсов, расписаний и предварительных условий
- 13) авторские права или разрешения на использование информации
- 14) записи курсов и экзаменационные работы
- 15) коды учебного плана, курса и единицы содержания
- 16) проект учебного плана
- 17) качества и особенности учащегося
- 18) информация по исследованию способности учащегося к обучению
- 19) отчет по проектированию
- 20) отчет по разработке
- 21) отклонения от образовательных программ и планов обучения для персонала учреждения
- 22) документы, подаваемые учащимися, такие как сертификаты, дипломы о предыдущих ученых степенях, личные
- 23) опросники преподавателей и курсов
- 24) утверждение оборудования и профессиональная квалификация педагога
- 25) свидетельство о завершении (сертификат, академическая справка, диплом)
- 26) экзамены, тесты или письменные работы, выполняемые учащимися

IWA 2-2007

- 27) оборудование для курсов, находящееся в помещениях учащихся
- 28) идентификационные документы (свидетельство о рождении, документы, подтверждающие личность и т.д.)
- 29) информация, получаемая от тенденций, показателей и работы педагогического и административного персонала
- 30) информация от учащихся и других заинтересованных сторон: родителей, отрасли, правительства и общества
- 31) стратегии преподавания
- 32) дипломы и сертификаты педагогов
- 33) соглашения по интеллектуальной собственности, тезисы, диссертации и материалы по авторскому праву
- 34) записи курса учащегося
- 35) расписания группы учащегося
- 36) идентификационные записи учащихся
- 37) записи успеваемости учащегося и оценки преподавания
- 38) учащийся/оборудование, принадлежащее учащемуся и
- 39) план обучения учащегося
- 40) зачисление учащихся
- 41) организации учащихся
- 42) список имен педагогов
- 43) потеря, ущерб или несоответствующее использование учащимся предоставляемых материалов
- 44) медицинские экзамены, обучение и сертификаты учащегося
- 45) национальная государственная политика в сфере образования
- 46) не достижение образовательных целей
- 47) несоответствующие образовательные услуги
- 48) политика учреждения в области качества
- 49) выходные данные из обзора, проверки и аттестации проекта
- 50) изменение в проектировании и разработке образовательных услуг
- 51) выводы из аудита и проверки системы управления
- 52) выполнение образовательных услуг
- 53) предварительные условия для курсов
- 54) отчеты о качестве, как указано в системе менеджмента качества
- 55) записи и документы по учебной истории учащегося
- 56) записи профессионального соответствия педагогического или административного персонала
- 57) нормативные или организационные принципы
- 58) необходимые предварительные знания или опыт
- 59) контракты на исследования
- 60) результаты исследований
- 61) результаты эффективности учебных материалов
- 62) приобретаемые навыки и знания
- 63) планы изучения и учебные планы
- 64) учебные мероприятия
- 65) учебник и издание

IWA 2-2007

- 66) программа курса
- 67) расписание группы учащегося
- 68) учебный план следующего этапа обучения
- 69) планы обучения персонала учреждения
- 70) работы, разработанные прототипы и другое

В.4 Инструменты

- 1) диаграммы причинно-следственной связи
- 2) график контроля
- 3) анализ затрат, связанных с достижением целевого уровня качества
- 4) обследование степени удовлетворённости учащихся и других установленных заинтересованных сторон
- 5) опросы работников и системы сбора и анализа предложений
- 6) анализ отказов и их последствий
- 7) финансово ориентированные методики для подтверждения соответствия затрат полученными выгодами
- 8) блок-схемы
- 9) анализ «силового поля»
- 10) формальные и неформальные оценки
- 11) гистограммы
- 12) оценка влияния
- 13) изучение потребностей в области образования
- 14) диаграммы Парето
- 15) схемы концептуального представления процесса
- 16) графики статистического контроля
- 17) контроль и аттестация методов

Библиография

- [1] ISO 9004:2000, *Quality management systems — Guidelines for performance improvements*
- [2] ISO 10012:2003, *Measurement management systems — Requirements for measurement processes and measuring equipment*
- [3] ISO/TR 10013:2001, *Guidelines for quality management system documentation*
- [4] ISO 10014:2006, *Quality management — Guidelines for realizing financial and economic benefits*
- [5] ISO 10015:1999, *Quality management — Guidelines for training*
- [6] ISO/TR 10017:2003, *Guidance on statistical techniques for ISO 9001:2000*
- [7] ISO 19011:2002, *Guidelines for quality and/or environmental management systems auditing*
- [8] HB 90.7-2000, *Education and Training Guide to ISO 9001:2000*, Standards Australia
- [9] *Aplicación de las Normas ISO 9000 a la enseñanza y la formación. Interpretación y orientaciones desde una perspectiva europea*, CEDEFOP (1998)
- [10] *Guidelines on the Application of the ISO 9000 Series to Further Education and Training*. National Accreditation of Certification Bodies (1994)
- [II] ANSI/ASQC Z1.11:1996, *Guidelines for the Application of ANSI/ISO/ASQC Q9001 or Q9002 to Education and Training Organizations*
- [12] Esquema 1 IRAM 30000, *Guía para la interpretación de la norma ISO 9001:2000 en la educación* (2000)