

KVALITEEDIJUHTIMISSÜSTEEMID

**Juhised standardi ISO 9001:2000 rakendamiseks
haridusasutustes**

Quality managements systems

**Guidelines for the application of ISO 9001:2000 in
education**

(IWA 2:2007)

EESSÕNA

Käesolev Eesti standard:

- on koostatud esmakordselt;
- on kinnitatud Eesti Standardikeskuse 11.12.2008 käskkirjaga nr 251;
- jõustub sellekohase teate avaldamisel EVS Teataja 2009. aasta jaanuarikuu numbris.

Standardi koostamisetpaneku esitas EVS/TK 33 "Juhtimissüsteemid", standardi koostamist korraldas Eesti Standardikeskus ning rahastas Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium.

Standardi koostamise ja eestikeelse kavandi ekspertiisi korraldas Tallinna Tehnikaülikooli teadur Tiia Tammaru, käesoleva standardi on heaks kiitnud tehniline komitee EVS/TK 33 "Juhtimissüsteemid".

Käesolev standard on rahvusvahelise tööühma kokkuleppe IWA 2:2007 "Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Juhised standardi ISO 9001 rakendamiseks haridusasutustes" tõlge inglise keelest eesti keelde.

ICS 3.120.10 Kvaliteedijuhtimine ja -tagamine

Võtmesõnad: haridusasutused, kvaliteedijuhtimine, kvaliteet

Hinnagrupp N

Standardite reprodutseerimis- ja levitamiseõigus kuulub Eesti Standardikeskusele

Andmete paljundamine, taastekitamine, kopeerimine, salvestamine elektroonilisse süsteemi või edastamine ükskõik millises vormis või millisel teel on keelatud ilma Eesti Standardikeskuse poolt antud kirjaliku loata.

Kui Teil on küsimusi standardite autorikaitse kohta, palun võtke ühendust Eesti Standardikeskusega:

Aru 10 Tallinn 10317 Eesti; www.evs.ee; Telefon: 605 5050; E-post: info@evs.ee

SISUKORD

SISSEJUHATUS.....	5
1 KÄSITLUSALA.....	7
2 NORMIVIITED	7
3 TERMINID JA MÄÄRATLUSED	7
4 HARIDUSASUTUSE KVALITEEDIJUHTIMISSÜSTEEM	7
4.1 Üldjuhised	7
4.2 Dokumentatsioon.....	8
4.2.1 Üldist.....	8
4.2.2 Kvaliteedikäsiraamat	8
4.2.3 Dokumendiohje.....	8
4.2.4 Tõendusdokumentide ohje	9
5 HARIDUSASUTUSE JUHTKONNA KOHUSTUSED	9
5.1 Juhtkonna kohustumus.....	9
5.2 Kliendikeskus	9
5.3 Kvaliteedipoliitika	9
5.4 Plaanimine	10
5.4.1 Kvaliteedieesmärgid	10
5.4.2 Kvaliteedijuhtimissüsteemi plaanimine.....	10
5.5 Kohustused, volitused ja infovahetus.....	10
5.5.1 Kohustused ja volitused.....	10
5.5.2 Juhtkonna esindaja.....	10
5.5.3 Sisemine infovahetus	10
5.6 Juhtkonnapoolne ülevaatus.....	11
5.6.1 Üldist.....	11
5.6.2 Ülevaatus sisend	11
5.6.3 Ülevaatus väljund	11
6 RESSURSIJUHTIMINE HARIDUSASUTUSES	11
6.1 Ressursside hankimine	11
6.2 Inimressursid	11
6.2.1 Üldist.....	11
6.2.2 Pädevus, teadlikkus ja koolitus.....	12
6.3 Infrastruktuur.....	12
6.4 Töökeskkond	12
7 HARIDUSTEENUSE TEOSTUS	12
7.1 Teostuse plaanimine	12
7.2 Õppijaga seotud protsessid	13
7.2.1 Haridusteenusega seotud nõuete kindlaksmääramine	13
7.2.2 Õppimisega seotud nõuete ülevaatus	13
7.2.3 Infovahetus õppijaga	13
7.3 Kavandamine ja arendus haridusasutuses	13
7.3.1 Kavandamise ja arenduse plaanimine	13
7.3.2 Kavandamise ja arenduse sisendid.....	14
7.3.3 Kavandamise ja arenduse väljundid.....	14
7.3.4 Kavandamise ja arenduse ülevaatus.....	14
7.3.5 Kavandamise ja arenduse nõuetekohasuse tõendamine (verifitseerimine).....	15
7.3.6 Kavandamise ja arenduse kasutuskohasuse tõendamine (valideerimine)	15
7.3.7 Kavandamise ja arenduse muudatuste ohje	15
7.4 Ostmine	15
7.4.1 Ostuprotsess.....	15
7.4.2 Ostuinformatsioon.....	16
7.4.3 Ostude nõuetekohasuse tõendamine (verifitseerimine)	16

7.5	Haridusteenuse osutamine	16
7.5.1	Teenuse osutamise ohje.....	16
7.5.2	Protsesside kasutuskohasuse tõendamine (valideerimine)	16
7.5.3	Identifitseerimine ja jälgitavus.....	16
7.5.4	Kliendi omand	17
7.5.5	Säilitamine	17
7.6	Seire- ja mõõtevahendite ohje.....	17
8	MÕÕTMINE, ANALÜÜS JA PARENDAMINE HARIDUSASUTUSES	17
8.1	Üldised juhised	17
8.2	Seire ja mõõtmine	18
8.2.1	Kliendi (õppija) rahulolu	18
8.2.2	Siseaudit	18
8.2.3	Protsesside seire ja mõõtmine.....	18
8.2.4	Haridusteenuse seire ja mõõtmine	18
8.3	Mittevastavate toodete ohje	18
8.4	Andmete analüüs.....	19
8.5	Parendamine.....	19
8.5.1	Pidev parendamine.....	19
8.5.2	Korrigeeriv tegevus.....	19
8.5.3	Ennetav tegevus	19
	Lisa A (teatmelisa) Haridusasutuste enesehindamine	20
	Lisa B (teatmelisa) Haridusprotsesside, mõõdikute, tõendusdokumentide ja töövahendite näited	23
	B.1 Protsessid.....	23
	B.2 Mõõdikud	25
	B.3 Tõendusdokumendid	26
	B.4 Töövahendid	28
	Kasutatud kirjandus	29

SISSEJUHATUS

0.1 Üldist

Käesolev rahvusvahelise tööühma kokkulepe annab haridusasutustele mõjusa kvaliteedijuhtimissüsteemi loomise juhised, mis tuginevad standardile ISO 9001:2000 ja on sellega kooskõlas.

Selle rahvusvahelise tööühma kokkuleppe eesmärk on kindlustada haridusasutuse kvaliteedijuhtimissüsteemi üldine mõjus ja õppijale haridusteenuse osutamine ning selle teenuse pidev parendamine.

0.2 Kvaliteedijuhtimise põhimõtted

Käesolevas rahvusvahelise tööühma kokkuleppes ja standardis ISO 9001 esitatud suunised organisatsioonide toimimise parendamiseks põhinevad kaheksal kvaliteedijuhtimise põhimõttel. Edu kindlustamiseks tuleks silmas pidada nelja lisapõhimõtet. Järgnev näide on esitatud haridusasutuste vaatepunktist.

- **Protsessikeskne lähenemisviis:** haridusasutused peaksid oma kvaliteedijuhtimissüsteemi väljatöötamisel ja rakendamisel võtma kasutusele protsessikeskse lähenemisviisi. Organisatsioon peaks kindlaks määrama, millisel määral iga rakendatav protsess loob õppijale väärtust. Seetõttu peaks süsteem hõlmama protsesse, mis on seotud organisatsiooni üldesmärgiga. Protsesside omavaheliste seoste mõistmine on haridusasutusele oluline protsesside parendamiseks, kui tasakaalustatakse kogu süsteemi.
- **Tuumpädevuste mõistmine** (kliendikesksus) hõlmab erinevaid võimaldajaid, mille kaudu tagada haridusasutuse konkurentsieelised. Nende hulka mahuvad tehnoloogia, oskused, kogemused ja haridusasutuse organisatsioonikultuur. Haridusasutuse eriomane tugevus viib väärtuse tekkele õppija jaoks. Konkurentsieeliste säilitamiseks peaksid haridusasutuse tuumpädevused toetama innovatsiooni, kohanedes hariduskeskkonnas toimivate muutustega.
- **Terviku optimeerimine** (süsteemne lähenemine juhtimisele) võimaldab igal üksikul protsessil saavutada püstitatud eesmärgid juhtimise vaatepunktist.
- **Visionaarne eestvedamine** (eestvedamine) loob haridusasutuses visiooni, töötab välja selle elluviimise poliitika ning juhib haridusasutust, reageerides kiiresti hariduskeskkonnas toimivatele muutustele.
- **Faktipõhine lähenemine** (faktipõhine lähenemine otsustamisele) kindlustab juhtimisotsuste tuginemise üheselt mõistetud faktidele, mitte käepärastele mõlgutustele. Selleks ühendatakse informatsioon ja tarkus analüüsi, loogilise mõtlemise ja teadusliku lähenemisega.
- **Koostöö partneritega** (vastastikku kasulikud suhted tarnijatega) on oluline, et omandada vajalikul määral tarkust, oskusi ja loovust õppijale vajaliku väärtuse loomiseks.
- **Inimeste kaasamine** on haridusasutuse jaoks kõige mõjusam ja tõhusam viis oma eesmärgi saavutamiseks, kõikide inimeste kaasatuse suurendamiseks ning suurima võimaliku kasu saamiseks nende pädevusest, tarkusest, oskustest ja loovusest.
- **Pidev parendamine:** haridusasutuse õpiprotsessi ja õppijate individuaalse õppimise pidev parendamine võimaldab haridusasutustel jätkuvalt väärtusi luua. See võimaldab jätkusuutlikku kasvu välises hariduskeskkonnas. See suurendab õppimist, individuaalset ja haridusasutuse kollektiivset tarkust innovaatilisel ja edasiviival viisil.

Neli lisapõhimõtet edu säilitamiseks on järgmised:

- **Õppijale väärtuse loomine**, et võimaldada õpilasele rahuldustunne saadud väärtusest. Rahulolunäitajad osutavad, kuivõrd on väärtused vastavuses õppijate vajaduste ja ootustega. Mõõtmistulemused aitavad haridusasutustel väärtust suurendada, võimaldades parendada protsesse, mis õppijatele väärtust loovad.

- **Keskendumine sotsiaalsele väärtusele** tähendab tähelepanu osutamist õppijate ja teiste huvipoolte suhtumisele eetikasse, ohutusse ja keskkonnahoidu. Haridusasutused suudavad tagada jätkusuutliku arengu ainult siis, kui laiem üldsus tunnustab õpingute kaudu omandatu lisaväärtust.
- **Kiire reageerimisvõime** on oluline jätkusuutlikuks arenguks kiirelt muutuvas hariduskeskkonnas, see pakub püsivalt muutuvas hariduskeskkonnas jätkuva edenemise võimaluse.
- **Autonoomia** põhineb olukorra- ja eneseanalüüsil. Haridusasutus peaks tegema oma väärtusotsustused ise ning tegutsema iseseisvalt, toetumata stereotüüpidele.

0.3 Seos standardiga ISO 9001

ISO 9001 määratleb nõuded kvaliteedijuhtimissüsteemile, mida organisatsioonid saavad kasutada asutuse-siseselt, kas sertifitseerimiseks või lepingutega seotud eesmärkidel. See keskendub kvaliteedijuhtimissüsteemi mõjususele nõuetele vastavuse tagamisel.

Käesolev rahvusvahelise töörühma kokkulepe ei ole mõeldud sertifitseerimisel ega lepingutega seotud eesmärkidel kasutamiseks. Pigem annab see juhiseid laias teemaderingis, mis puudutavad organisatsiooni toimimise, tõhususe ja mõjususe pidevat parendamist. Käesolevat rahvusvahelise töörühma kokkulepet soovitatakse juhendina kasutada neil haridusasutustel, kelle tippjuhtkond soovib ISO 9001 nõuetest edasi liikuda, taotledes pidevat parendamist ja jätkusuutlikku edu.

1 KÄSITLUSALA

Käesolev rahvusvahelise töörühma kokkulepe annab juhised kvaliteedijuhtimissüsteemide rakendamiseks haridusasutustes.

Käesolevas rahvusvahelise töörühma kokkuleppes sisalduvad suunised ei muuda ega teisenda mingil viisil ISO 9001:2000 nõudeid ega lisa sinna midagi, samuti ei ole nad mõeldud kasutamiseks vastavushindamise lepingutes ega sertifitseerimiseks.

Lisas A on toodud haridusasutuste enesehindamise küsimustik. Lisas B on toodud haridusprotsesside, näitajate, tõendusdokumentide ja töövahendite näiteid.

2 NORMIVIITED

Järgnevad dokumendid on vältimatult vajalikud käesoleva dokumendi rakendamiseks. Dateeritud viidete korral kehtib üksnes viidatud väljaanne. Dateerimata viidete korral kehtib viidatud dokumendi uusim väljaanne koos võimalike muudatustega.

ISO 9000:2005 Kvaliteedijuhtimissüsteemid – Alused ja sõnavara

ISO 9001:2000 Kvaliteedijuhtimissüsteemid – Nõuded

3 TERMINID JA MÄÄRATLUSED

Käesolevas dokumendis kasutatakse standardi ISO 9000:2005, samuti järgmisi termineid ja määratlusi.

3.1

haridusasutus (*educational organization*)
haridusteenuseid osutav organisatsioon

MÄRKUS Haridusasutus võib olla mis tahes akadeemilise taseme kool või koolituskeskus, mis osutab haridusteenuseid iseseisvalt või suurema organisatsiooni osana.

3.2

õpetaja (*education provider*)
isik, kes võimaldab õppijal haridust omandada

NÄIDE Ka kasvataja, juhendaja, lektor, professor ja koolitaja.

4 HARIDUSASUTUSE KVALITEEDIJUHTIMISSÜSTEEM

4.1 Üldjuhised

Haridusasutus peaks määratlema kvaliteedijuhtimissüsteemi käsitusala ja selle rakendamisel hõlmata valdkonnad. Näiteks suurema haridusasutuse üksused, kogu haridusasutus või halduspiirkonna kõik haridusasutused.

Haridusasutus peaks kindlaks määrama kvaliteedijuhtimissüsteemi protsessid ja neid juhtima. Organisatsiooni üldeesmärgiga seotud protsessid peaksid toimuma nii haridusteenuse osutamise ajal kui selle järel:

- a) haridusteenuse kavandamine;
- b) õppekavaarendus;
- c) õpetamine;