

HARIDUSASUTUSED

**Haridusasutuste juhtimissüsteemid
Nõuded koos kasutusjuhistega**

Educational organizations

**Management systems for educational organizations
Requirements with guidance for use
(ISO 21001:2018, identical)**

EESTI STANDARDI EESSÕNA

See Eesti standard on

- rahvusvahelise standardi ISO 21001:2018 ingliskeelse teksti sisu poolest identne tõlge eesti keelde ja sellel on sama staatus mis ümbertrüki meetodil vastu võetud originaalversioonil. Tõlgenduserimeelsuste korral tuleb lähtuda ametlikes keeltes avaldatud tekstidest;
- jõustunud Eesti standardina inglise keeles mais 2018;
- eesti keeles avaldatud sellekohase teate ilmumisega EVS Teataja 2020. aasta aprillikuu numbris.

Standardi tõlke koostamise ettepaneku on esitanud tehniline komitee EVS/TK 33 „Juhtimissüsteemid ja vastavushindamine“, standardi tõlkimist on korraldanud Eesti Standardikeskus ning rahastanud Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium.

Standardi on tõlkinud Tiia Tammaru, standardi on heaks kiitnud EVS/TK 33.

Standardi mõnede sätetele on lisatud Eesti olusid arvestavaid märkusi, selgitusi ja täiendusi, mis on tähistatud Eesti maatahisega EE.

See standard on rahvusvahelise standardi ISO 21001:2018 eestikeelne [et] versioon. Teksti tõlke on avaldanud Eesti Standardikeskus ja sellel on sama staatus ametlike keelte versioonidega.

This standard is the Estonian [et] version of the International Standard ISO 21001:2018. It was translated by the Estonian Centre for Standardisation. It has the same status as the official versions.

Tagasisidet standardi sisu kohta on võimalik edastada, kasutades EVS-i veebilehel asuvat tagasiside vormi või saates e-kirja meiliaadressile standardiosakond@evs.ee.

ICS 03.100.70; 03.180

Standardite reprodutseerimise ja levitamise õigus kuulub Eesti Standardikeskusele

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

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

Koduleht www.evs.ee; telefon 605 5050; e-post info@evs.ee

SISUKORD

EESSÕNA.....	V
SISSEJUHATUS.....	VI
1 KÄSITLUSALA.....	1
2 NORMIVIITED	1
3 TERMINID JA MÄÄRATLUSED	1
4 ORGANISATSIOONI KONTEKST	7
4.1 Organisatsiooni ja selle konteksti mõistmine.....	7
4.2 Huvipoolte vajaduste ja ootuste mõistmine	7
4.3 Haridusasutuse juhtimissüsteemi käsitusala kindlaksmääramine	8
4.4 Haridusasutuse juhtimissüsteem (HAJS).....	8
5 EESTVEDAMINE.....	9
5.1 Eestvedamine ja pühendumus	9
5.1.1 Üldist.....	9
5.1.2 Õppurite ja teiste kasusaajate kesksus.....	9
5.1.3 Lisanõuded hariduslike erivajaduste korral	10
5.2 Juhtpõhimõtted.....	10
5.2.1 Juhtpõhimõtete arendamine	10
5.2.2 Juhtpõhimõtete teatavaks tegemine.....	10
5.3 Organisatsioonisisese rollid, kohustused ja volitused.....	10
6 PLANEERIMINE.....	11
6.1 Riskide ja võimaluste käsitlemisele suunatud tegevused.....	11
6.2 Haridusasutuse eesmärgid ja nende saavutamise planeerimine.....	11
6.3 Muudatuste planeerimine	12
7 TUGI.....	12
7.1 Ressursid	12
7.1.1 Üldist.....	12
7.1.2 Inimvara	13
7.1.3 Rajatised	13
7.1.4 Haridusprotsesside toimimise keskkond	14
7.1.5 Seire- ja mõõteressursid	14
7.1.6 Organisatsiooniline teadmus	15
7.2 Kompetentsus	15
7.2.1 Üldist.....	15
7.2.2 Lisanõuded hariduslike erivajaduste korral	16
7.3 Teadlikkus	16
7.4 Teabevahetus	16
7.4.1 Üldist.....	16
7.4.2 Teabevahetuse eesmärgid	17
7.4.3 Teabevahetuse korraldus.....	17
7.5 Dokumenteeritud teave	17
7.5.1 Üldist.....	17
7.5.2 Koostamine ja kaasajastamine	18
7.5.3 Dokumenteeritud teabe ohjamine.....	18
8 TOIMIMINE.....	19
8.1 Toimimise planeerimine ja ohjamine.....	19
8.1.1 Üldist.....	19
8.1.2 Haridustoodetele ja -teenustele omase toimimise planeerimine ja ohjamine.....	19

8.1.3	Lisanõuded hariduslike erivajaduste korral.....	19
8.2	Haridustoodete ja -teenustega seonduvad nõuded	20
8.2.1	Haridustoodete ja -teenustega seotud nõuete kindlaksmääramine.....	20
8.2.2	Haridustoodetele ja -teenustele esitatavate nõuete teatavaks tegemine.....	20
8.2.3	Haridustoodete ja -teenustega seonduvate nõuete muudatused	21
8.3	Haridustoodete ja -teenuste kavandamine ning arendamine	21
8.3.1	Üldist	21
8.3.2	Kavandamise ja arendamise planeerimine	21
8.3.3	Kavandamise ja arendamise sisendid	22
8.3.4	Kavandamise ja arendamise ohjemeetmed	22
8.3.5	Kavandamise ja arendamise väljundid	23
8.3.6	Kavandamise ja arendamise muudatused.....	23
8.4	Organisatsiooniväliselt tarnitud protsesside, toodete ja teenuste ohjamine	24
8.4.1	Üldist	24
8.4.2	Ohjemeetmete tüüp ja ulatus	24
8.4.3	Teave organisatsioonivälistele tarnijatele	24
8.5	Haridustoodete ja -teenuste pakkumine.....	25
8.5.1	Haridustoodete ja -teenuste pakkumise ohjamine	25
8.5.2	Identifitseerimine ja jälgitavus.....	27
8.5.3	Huvipoolte omand	27
8.5.4	Säilitamine	28
8.5.5	Õppuritega seotud andmete kaitse ja läbipaistvus	28
8.5.6	Haridustoodete ja -teenuste muudatuste ohjamine.....	28
8.6	Haridustoodete ja -teenuste väljastamine.....	28
8.7	Mittevastavate haridusväljundite ohjamine.....	29
9	TULEMUSLIKKUSE HINDAMINE.....	29
9.1	Seire, mõõtmine, analüüs ja hindamine.....	29
9.1.1	Üldist	29
9.1.2	Õppurite, teiste kasusaajate ja personali rahulolu.....	30
9.1.3	Teised seire ja mõõtmise vajadused	30
9.1.4	Seire-, mõõtmis-, analüüsi- ja hindamismeetodid.....	31
9.1.5	Analüüs ja hindamine.....	31
9.2	Siseaudit	31
9.3	Juhtkonnapoolne ülevaatus.....	32
9.3.1	Üldist	32
9.3.2	Juhtkonnapoolse ülevaatuse sisendid.....	32
9.3.3	Juhtkonnapoolse ülevaatuse väljundid.....	33
10	PARENDAMINE.....	33
10.1	Mittevastavus ja korrigeeriv tegevus	33
10.2	Järjepidev parendamine	33
10.3	Parendamisvõimalused.....	34
Lisa A (normlisa)	Lisanõuded alushariduse jaoks.....	35
Lisa B (teatmelisa)	HAYS-i põhimõtted	38
Lisa C (teatmelisa)	Haridusasutuste huvipoolte klassifikatsioon	48
Lisa D (teatmelisa)	Juhised teabevahetuseks huvipooltega	50
Lisa E (teatmelisa)	Haridusasutuste protsessid, mõõdikud ja töövahendid	54
Lisa F (teatmelisa)	Piirkondlike standardite kasutamise näide	56
Lisa G (teatmelisa)	Tervishoiu ja ohutuse kaalutlused haridusasutuste jaoks	59
Kirjandus.....		60

EESSÕNA

ISO (International Organization for Standardization) on ülemaailmne rahvuslike standardimisorganisatsioonide (ISO rahvuslike liikmesorganisatsioonide) föderatsioon. Tavaliselt tegelevad rahvusvahelise standardi koostamisega ISO tehnilised komiteed. Kõigil rahvuslikel liikmesorganisatsioonidel, kes on mingi tehnilise komitee pädevusse kuuluvast valdkonnast huvitatud, on õigus selle komitee tegevusest osa võtta. Selles töös osalevad käsikäes ISO-ga ka rahvusvahelised, riiklikud ja valitsusvälised organisatsioonid. Kõigis elektrotehnika standardimist puudutavates küsimustes teeb ISO tihedat koostööd Rahvusvahelise Elektrotehnikakomisjoniga (IEC).

Selle dokumendi väljatöötamiseks kasutatud ja edasiseks haldamiseks mõeldud protseduurid on kirjeldatud ISO/IEC direktiivide 1. osas. Eriti tuleb silmas pidada eri heakskiidukriteeriumeid, mis on eri liiki ISO dokumentide puhul vajalikud. See dokument on kavandatud ISO/IEC direktiivide 2. osas esitatud toimetamisreeglite kohaselt (vt www.iso.org/directives).

Tuleb pöörata tähelepanu võimalusele, et standardi mõni osa võib olla patendiõiguse objekt. ISO ei vastuta sellis(t)e patendiõigus(t)e väljaselgitamise ega selgumise eest. Dokumendi väljatöötamise jooksul väljaselgitatud või selgunud patendiõiguste üksikasjad on esitatud peatükis „Sissejuhatus“ ja/või ISO-le saadetud patentide deklaratsioonide loetelus (vt www.iso.org/patents).

Mis tahes selles dokumendis kasutatud äriiline käibenimi on kasutajate abistamise eesmärgil esitatud teave ja ei kujuta endast toetusavaldust.

Selgitused standardite vabatahtliku kasutuse ja vastavushindamisega seotud ISO eriomaste terminite ja väljendite kohta ning teave selle kohta, kuidas ISO järgib WTO tehniliste kaubandustõkete lepingus sätestatud põhimõtteid, on esitatud järgmisel aadressil: www.iso.org/iso/foreword.html.

Selle dokumendi on koostanud projektkomitee PC/288 „Educational organizations management systems – Requirements with guidance for use“.

SISSEJUHATUS

0.1 Üldist

See dokument annab õppurite ja teiste kasusaajate nõuetele vastavaid haridustooteid ja -teenuseid pakkuvatele organisatsioonidele ühise juhtimisvahendi.

0.2 Asjakohasus

Haridusasutustel on kriitiline ja pidev vajadus õppurite ning teiste kasusaajate, samuti teiste asjakohaste huvipoolte nõuetele vastavuse määra hindamise ja oma jätkuva sellealase võimekuse parendamise järele.

MÄRKUS Haridusasutuste huvipoolte klassifikatsioon on esitatud lisas C.

Kuigi selle dokumendi peamised kasusaajad on haridusasutused ja õppurid kogu maailmas, saavad haridusasutuste standarditud juhtimissüsteemidest kasu kõik huvipooled.

NÄIDE Sellest dokumendist võivad kasu saada ka tööandjad, kes toetavad ja julgustavad töötajate osalemist haridusteenustes.

Potentsiaalsed kasud selle dokumendi põhjal haridusasutuste juhtimissüsteemi (HAJS) rakendavale organisatsioonile on

- a) eesmärkide ja tegevuste parem kooskõla juhtpõhimõtetega (sealhulgas missiooni ja visiooniga);
- b) suurenenud ühiskondlik vastutus, pakkuades kvaliteetset kaasavat ja õiglast haridust kõigile;
- c) enam isikustatud õpe ja mõjus vastavus kõikide õppurite, eriti hariduslike erivajadustega õppurite, kaugõppijate ja elukestva õppe võimalustele;
- d) kooskõlas protsessid ning hindamisvahendid mõjususe ja tõhususe näitamiseks ja suurendamiseks;
- e) suurem organisatsiooni usaldusväarsus;
- f) töövahend, mis võimaldab haridusasutusel näidata oma pühendumust mõjusatele haridusvaldkonna juhtimistavadele;
- g) organisatsioonilise parendamise kultuur;
- h) piirkondlike, rahvuslike, avatud, asutusesiseste ja teiste standardite kooskõlla viimine rahvusvahelises raamistikus;
- i) huvipoolte laiem osalemine;
- j) täiuslikkuse ja innovatsiooni edendamine.

0.3 Selle dokumendi seosed teiste rahvusvaheliste standarditega

See dokument on eraldiseisev juhtimissüsteemide standard, mis on kooskõlas standardiga ISO 9001. See keskendub haridusasutuste juhtimissüsteemidele, samuti nende mõjule õppuritele ja teistele asjakohastele huvipooltele.

See dokument vastab ISO juhtimissüsteemide standarditele esitatavatele nõuetele. Need nõuded sisaldavad kõrgetaseme struktuuri, identset tuumteksti ja ühiseid termineid koos põhimääratlustega, mis on kavandatud mitme ISO juhtimissüsteemide standardi kasutajate toetamiseks.

Seda dokumenti võib kasutada koos piirkondlike, rahvuslike, avatud, asutusesiseste ja teiste standarditega või seonduvate dokumentidega.

MÄRKUS Lisas F tuuakse näide, kuidas kasutada seda dokumenti kõrvuti Euroopa kvaliteeditagamise võrdlusraamistikuga kutsehariduse ja -õppe valdkonnas (European Quality Assurance Framework for Vocational Education and Training, EQAVET).

0.4 HAJIS-i põhimõtted

See haridusasutuse juhtimissüsteem (HAJS) järgib järgmisi juhtimispõhimõtteid:

- a) õppurite ja teiste kasusaajate kesksus,
- b) visiooniga eestvedamine,
- c) inimeste kaasamine,
- d) protsessikeskne lähenemine,
- e) parendamine,
- f) tõenduspõhised otsused,
- g) suhete juhtimine,
- h) ühiskondlik vastutus,
- i) kättesaadavus ja õiglus,
- j) eetiline käitumine hariduses,
- k) andmeturvalisus ja -kaitse.

MÄRKUS Neid põhimõtteid analüüsitakse üksikasjalikult lisas B.

0.5 Protsessikeskne lähenemine

0.5.1 Üldist

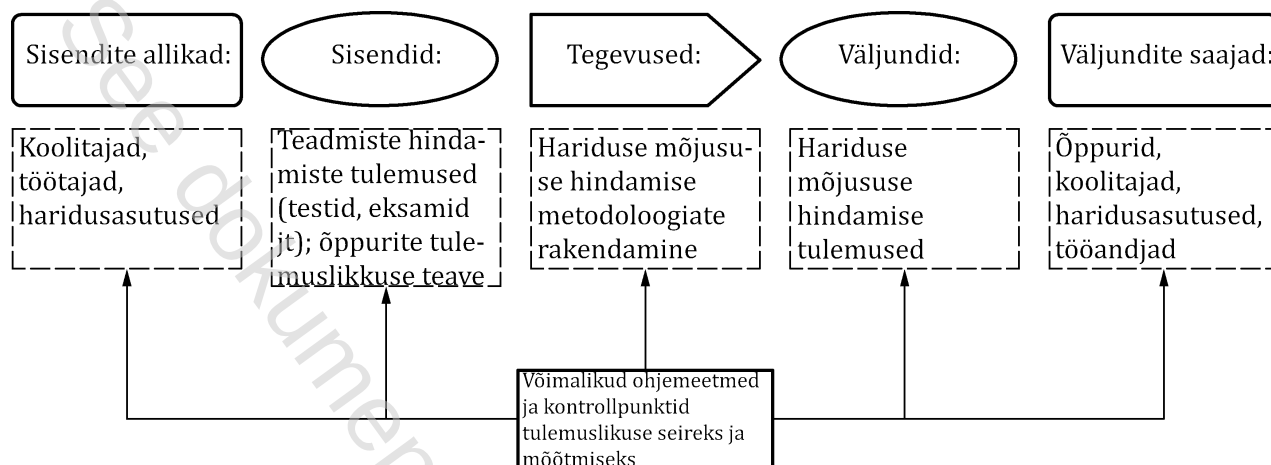
See dokument edendab protsessikeskse lähenemise omaksvõtmist HAJIS-i arendamisel, rakendamisel ja selle mõjususe parendamisel, et suurendada õppurite ja teiste kasusaajate rahulolu õppurite ja teiste kasusaajate nõuete täitmise kaudu. Protsessikeskse lähenemisviisi kasutuselevõtul oluliseks peetavad erinõuded on toodud jaotises 4.4.

Omavahel seotud protsesside süsteemina mõistmine ja juhtimine aitab kaasa organisatsiooni mõjususele ja tõhususele kavatsatud tulemuste saavutamisel. Selline lähenemisviis võimaldab organisatsioonil ohjata süsteemi protsesside omavahelisi seoseid ja vastastikust sõltuvust, et oleks võimalik parendada organisatsiooni üldist tulemuslikkust.

Protsessikeskne lähenemisviis hõlmab protsesside ning nende vastastikuse mõju süstemaatilist määratlemist ja juhtimist kavatsatud tulemuste saavutamiseks organisatsiooni juhtpõhimõtete, eesmärkide ja strateegilise suundumuse kohaselt. Protsesside ja süsteemi kui terviku juhtimist on võimalik saavutada, kasutades PDCA-tsüklit (vt 0.5.2) koos üldise keskendumisega riskipõhisele mõtlemisele (vt 0.5.3) eesmärgiga võimalusi ära kasutada ning soovimatuid tulemusi ennetada. Protsessikeskse lähenemisviisi kohaldamine HAJIS-is võimaldab

- mõistmist ja järjepidevust nõuete täitmisel,
- protsesside kaalutlemist lisaväärtuse seisukohalt,
- protsessi mõjusa tulemuslikkuse saavutamist,
- andmete ja teabe hindamisel põhinevat protsesside parendamist.

Joonisel 1 esitatakse mis tahes protsessi skemaatiline kirjeldus ning näidatakse selle osade vastastikust mõju. Ohjamiseks vajalike kontrollpunktide seire ja mõõtmine on iga protsessi puhul erinev ning sõltub asjaomastest riskidest.

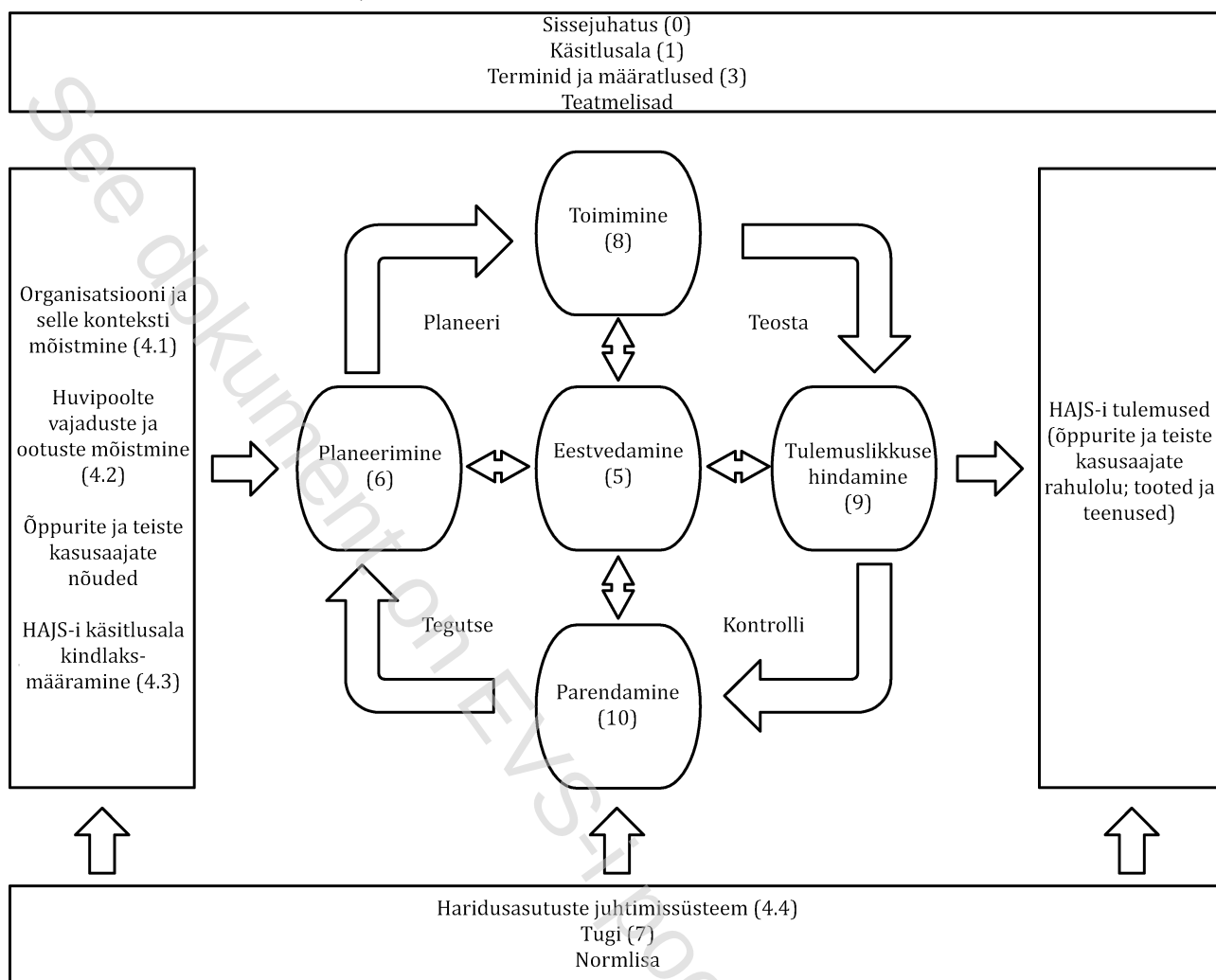


Joonis 1 — Üksiku protsessi elementide skemaatiline kirjeldus (haridusprotsessi mõjususe hindamine)

0.5.2 Planeeri-teosta-kontrolli-tegutse-tsükkel

Planeeri-teosta-kontrolli-tegutse-tsükli (PDCA-tsükli) on võimalik kohaldada kõikidele protsessidele ja HAJIS-ile tervikuna. Joonisel 2 näidatakse, kuidas peatükke 4 kuni 10 on võimalik rühmitada PDCA-tsükli seisukohast.

HAJS standardi ISO 21001 raamistik



MÄRKUS Sulgudes esitatud numbrid viitavad selle dokumendi peatükkidele/jaotistele.

Joonis 2 — Selle dokumendi struktuuri esitus PDCA-tsüklis

PDCA-tsüklit võib lühidalt kirjeldada järgmiselt:

- **planeeri:** seadke sisse süsteemi eesmärgid ja selle protsessid ning tulemuste saavutamiseks vajalikud ressursid õppurite ja teiste kasusaajate nõudmiste ja organisatsiooni juhtpõhimõtete kohaselt ning tuvastage ja käsitlege riske ja võimalusi;
- **teosta:** viige planeeritu ellu;
- **kontrolli:** seirake protsesse ja (kohaldatavuse korral) mõõtke neid ning tulemuseks saadud tooteid ja teenuseid juhtpõhimõtete, eesmärkide, nõuete ja planeeritud tegevuste suhtes ning kandke tulemustest ette;
- **tegutse:** vajaduse korral võtke tarvitusele meetmed tulemuslikkuse parendamiseks.

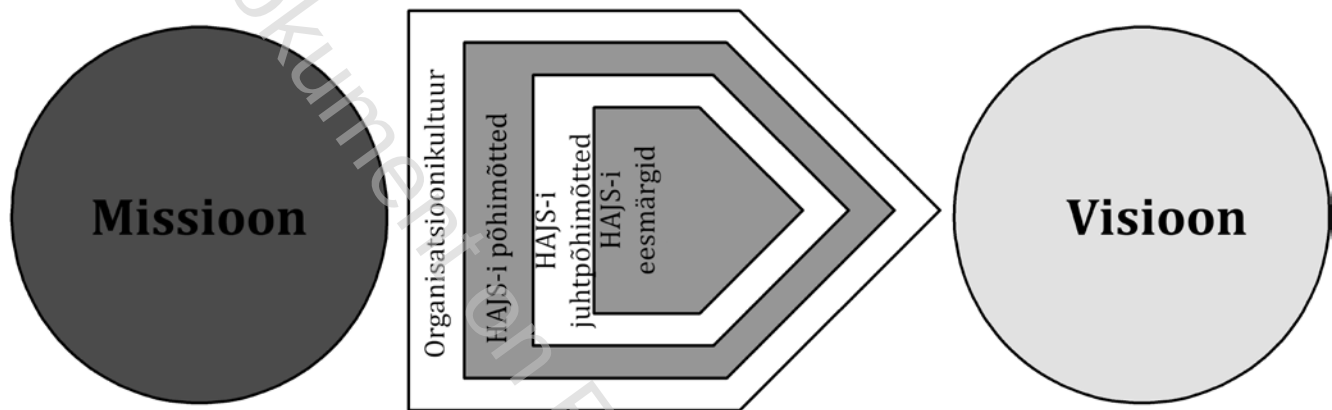
0.5.3 Riskipõhine mõtlemine

Riskipõhine mõtlemine on mõjusa HAJS-i saavutamiseks hädavajalik. Selle dokumendi nõuetele vastamiseks on organisatsioonil vaja kavandada ja ellu viia meetmed riskide ja võimaluste käsitlemiseks. Nii riskide kui ka võimalustega tegelemine loob aluse kvaliteedijuhtimissüsteemi mõjususe tõstmisele, paremate tulemuste saavutamisele ja negatiivsete mõjude ennetamisele.

Võimalused võivad tekkida kavatsatud tulemuse saavutamiseks soodsa olukorra tagajärjel, milleks võib olla nt asjaolude kogum, mis võimaldab organisatsioonil meelitada õppureid ja teisi kasusaajaid, arendada välja uusi tooteid ja teenuseid, vähendada jäätmeid või parendada tootlikkust. Võimalustega tegelemise meetmed võivad sisaldada ka seonduvate riskide kaalutlemist. Risk on määramatuse mõju ja mis tahes määramatusel võib olla positiivseid või negatiivseid mõjusid. Riskist tulenev positiivne kõrvalekalle võib anda võimaluse, kuid mitte kõik riski positiivsed mõjud ei loo võimalusi.

0.6 Organisatsiooni missioon, visioon ja strateegia

Joonisel 3 kujutatakse HAJŠ-i strateegia seost missiooni ja visiooniga.



Joonis 3 — HAJŠ-i strateegia seos missiooni ja visiooniga

HAJŠ-i juhtpõhimõtete esitused on raamitud organisatsioonikultuuriga (täielik uskumuste ja väärtuste kogum, mis tingib selle käitumise) ja HAJŠ-i põhimõtetega. HAJŠ-i juhtpõhimõtete esitused pakuvad omakorda raamistiku HAJŠ-i eesmärkide sisseadmiseks, mida perioodiliselt uuendatakse, et tagada organisatsiooni missiooni mõjusa ja tõhusa teostamise, liikudes järjepidevalt organisatsiooni visiooni saavutamise poole. Nende elementide sõnastamist nimetatakse tavaliselt strateegiaks.

0.7 Lisanõuded ja -juhised

Lisas A määratletakse lisanõuded alusharidusele seda teenust pakkuvate asutuste jaoks.

Lisas B kirjeldatakse HAJŠ-i põhimõtteid.

Lisas C esitatakse huvipoolte klassifikatsioon.

Lisas D esitatakse juhised teabevahetuseks huvipooltega.

Lisas E esitatakse juhised haridusasutuse protsesside, mõõdikute ja töövahendite jaoks.

Lisas F esitatakse piirkondlike standardite kasutamise näide.

Lisas G kirjeldatakse tervishoiu ja ohutuse kaalutlusi haridusasutuste jaoks.

1 KÄSITLUSALA

Selles dokumendis spetsifitseeritakse nõuded haridusasutuse juhtimissüsteemile (HAJS) juhaks, kui selline organisatsioon

- a) peab näitama oma suutlikkust toetada kompetentsuse omandamist ja arendamist õpetamise, õppimise või uurimistöö kaudu;
- b) püüab suurendada õppurite, teiste kasusaajate ja personali rahulolu oma HAJS-i mõjusa rakendamise kaudu, sealhulgas süsteemi parendamise protsessid ning õppurite ja teiste kasusaajate nõuetele vastavuse tagamine.

Kõik selle dokumendi nõuded on üldised ja on mõeldud kohaldamiseks mis tahes organisatsioonile, mis kasutab õppekava kompetentsuse arendamise toetamiseks õpetamise, õppimise või uurimistöö kaudu selle tüübist, suurusest või osutamise meetodist sõltumata.

Seda dokumenti saavad kohaldada haridusasutused suuremates organisatsioonides, kelle põhitegevus ei ole haridusteenuste osutamine, nagu erialast väljaõpet pakkuvad osakonnad.

See dokument ei rakendu organisatsioonidele, mis ainult toodavad või valmistavad haridustooteid.

2 NORMIVIITED

Sellel dokumendil puuduvad normiviited.

3 TERMINID JA MÄÄRATLUSED

Standardi rakendamisel kasutatakse allpool esitatud termineid ja määratlusi.

ISO ja IEC hoiavad alal standardimisel kasutamiseks olevaid terminoloogilisi andmebaase järgmistel aadressidel

- ISO veebipõhine lugemisplatvorm: kättesaadav veebilehelt <https://www.iso.org/obp>;
- IEC Electropedia: kättesaadav veebilehelt <http://www.electropedia.org/>.

3.1

organisatsioon (*organization*)

isik (3.35) või inimeste grupp, kellel on oma funktsioonid koos kohustuste, volituste ja suhetega oma *eesmärkide* (3.8) saavutamiseks

MÄRKUS Organisatsiooni mõiste hõlmab, kuid ei ole piiratud, üksikettevõtja, äriühingu, korporatsiooni, firma, ettevõtte, ametkonna, partnerluse, heategevusfondi või nende osadega või nende kooslusega, kas aktsiaseltsiks ühinenud või mitte, avalik või eraettevõtte.

3.2

huvipool (*interested party*)

sidusgrupp (*stakeholder*)

isik (3.35) või *organisatsioon* (3.2.1), kes võib mõjutada, olla mõjutatud või tunnetab ennast mõjutatuna mingist otsusest või tegevusest

MÄRKUS Lisas C esitatakse *haridusasutuse* (3.22) huvipoolte klassifikatsioon.

3.3

nõue (*requirement*)

vajadus või ootus, mis on avaldatud, üldiselt eeldatav või kohustuslik