

# Соглашение Международной экспертной группы

---

## IWA 2

### Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ISO 9001:2000 в образовании

iTeh STANDARD PREVIEW

\*\*\*\*

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

IWA 2:2007

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/72fef268-8f81-4f51-b831-6e87f3d5ab78/iwa-2-2007>



**Отказ от ответственности при работе в PDF**

Настоящий файл PDF может содержать интегрированные шрифты. В соответствии с условиями лицензирования, принятыми фирмой Adobe, этот файл можно распечатать или смотреть на экране, но его нельзя изменить, пока не будет получена лицензия на установку интегрированных шрифтов в компьютере, на котором ведется редактирование. В случае загрузки настоящего файла заинтересованные стороны принимают на себя ответственность за соблюдение лицензионных условий фирмы Adobe. Центральный секретариат ISO не несет никакой ответственности в этом отношении.

Adobe - торговый знак фирмы Adobe Systems Incorporated.

Подробности, относящиеся к программным продуктам, использованным для создания настоящего файла PDF, можно найти в рубрике General Info файла; параметры создания PDF были оптимизированы для печати. Были приняты во внимание все меры предосторожности с тем, чтобы обеспечить пригодность настоящего файла для использования комитетами-членами ISO. В редких случаях возникновения проблемы, связанной со сказанным выше, просьба проинформировать Центральный секретариат по адресу, приведенному ниже.

**iTeh STANDARD PREVIEW**  
**(standards.iteh.ai)**

IWA 2:2007

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/72fef268-8f81-4f51-b831-6e87f3d5ab78/iwa-2-2007>



**ДОКУМЕНТ ЗАЩИЩЕН АВТОРСКИМ ПРАВОМ**

© ISO 2007

Все права сохраняются. Помимо указанных выше исключений никакую другую часть настоящей публикации нельзя копировать или использовать в какой-либо форме или каким-либо электронным или механическим способом, включая фотокопии и микрофильмы, без предварительного письменного согласия ISO, которое должно быть получено после запроса о разрешении, направленного по адресу, приведенному ниже, или в комитет-член ISO в стране запрашивающей стороны.

ISO copyright office

Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20

Tel. + 41 22 749 01 11

Fax + 41 22 749 09 47

E-mail [copyright@iso.org](mailto:copyright@iso.org)

Web [www.iso.org](http://www.iso.org)

Опубликовано в Швейцарии

## Содержание

Страница

Предисловие .....	iv
Участники экспертной группы .....	v
Введение .....	x
1 Область применения .....	1
2 Нормативные ссылки .....	1
3 Термины и определения .....	1
4 Система менеджмента качества в образовательной организации .....	2
4.1 Общее руководство .....	2
4.2 Документация .....	2
5 Ответственность менеджмента в образовательной организации .....	3
5.1 Обязанности менеджмента .....	3
5.2 Сосредоточенность на потребителе образовательных услуг .....	4
5.3 Политика в области качества .....	4
5.4 Планирование .....	4
5.5 Ответственность, полномочия и коммуникации .....	5
5.6 Анализ менеджмента .....	6
6 Управление ресурсами образовательной организации .....	6
6.1 Предоставление ресурсов .....	6
6.2 Человеческие ресурсы .....	7
6.3 Инфраструктура .....	7
6.4 Рабочая окружающая среда .....	7
7 Реализация образовательных услуг .....	7
7.1 Планирование реализации .....	7
7.2 Относящиеся к учащимся процессы .....	8
7.3 Проектирование и разработки в образовательных организациях .....	9
7.4 Закупки .....	11
7.5 Предоставление образовательных услуг .....	12
7.6 Контроль устройств для мониторинга и измерений .....	14
8 Измерения, анализ и усовершенствования в образовательной организации .....	14
8.1 Общее руководство .....	14
8.2 Мониторинг и измерения .....	14
8.3 Контроль несоответствующих продуктов .....	15
8.4 Анализ данных .....	15
8.5 Совершенствование .....	16
Приложение А (информативное) Самооценка образовательных организаций .....	17
Приложение В (информативное) Примеры образовательных процессов, измерений, протоколов и инструментов .....	20
Библиография .....	27

## Предисловие

Международная организация по стандартизации (ISO) является всемирной федерацией национальных организаций по стандартизации (комитетов-членов ISO). Разработка международных стандартов обычно осуществляется техническими комитетами ISO, в которых имеет право быть представленным каждый комитет-член. Международные организации, правительственные и неправительственные, имеющие связи с ISO, также принимают участие в работах.

В целях удовлетворения настоятельных требований рынка ISO установила также возможность подготовки документов через механизм экспертных групп, внешних по отношению к обычным процессам комитета. Эти документы публикуются ISO в виде Соглашений международных экспертных групп. Предложение о создании таких экспертных групп может исходить из любого источника и подлежит утверждению отделом технического менеджмента ISO, который назначает организацию-члена ISO для оказания помощи в организации экспертной группы. Соглашение международной экспертной группы утверждается отдельными участниками экспертной группы при достижении консенсуса. Хотя по некоторым вопросам допускается существование конкурирующих соглашений экспертной группы, это соглашение не должно противоречить действующим стандартам ISO или IEC.

Соглашение международной экспертной группы пересматривается через три года назначенным отделом технического менеджмента членом ISO и принимается решение либо подтвердить его на дальнейшие три года, либо передать его в технический орган ISO для пересмотра, либо прекратить его действие. Если Соглашение международной экспертной группы подтверждается, оно подлежит пересмотру через дальнейшие три года, когда оно должно быть либо пересмотрено соответствующим техническим органом ISO, либо отменено.

Объектом внимания может оказаться то, что некоторые элементы настоящего Соглашения международной экспертной группы могут оказаться предметом патентных прав. ISO не несет ответственность за идентификацию любых таких патентных прав.

Соглашение международной экспертной группы IWA 2 было утверждено на совещании группы в Акапулько, Мексика, в октябре 2002 года, состоявшемся в Генеральном бюро стандартов Мексики (DGN). Дополнительная поддержка и сотрудничество были предоставлены со стороны Параллельного подкомитета по системам менеджмента качества в Мексиканском комитете ISO, Мексиканского института стандартизации и сертификации (IMNC) и Национального комитета по стандартизации систем менеджмента качества (COTENNSISCAL). Встреча была поддержана Латиноамериканским институтом качества (INLAC).

Настоящее второе издание отменяет и заменяет первое издание (IWA 2:2003), пересмотренное в техническом отношении.

Настоящий пересмотр Соглашения международной экспертной группы IWA 2:2003 был утверждён на совещании экспертной группы в Бусане (Busan), Корея, в ноябре 2006 года, состоявшемся в Корейском агентстве по технологиям и стандартам, при поддержке и сотрудничестве Параллельного подкомитета по Системам менеджмента качества в Комитете ISO Мексики.

## Участники экспертной группы

### Экспертная группа Акапулько 2002

#### Рецензенты IWA 2

ASECAD de México

Centro de Investigación y Desarrollo de la Formación para el Trabajo (CIDFORT)

Colegio de Calidad Empresarial, S.C.

Consultoría Profesional en Sistemas de Calidad

Corporativo en Asesorías, Análisis y Productividad (CAAP)

Centro de Soluciones de Calidad (CSC)

Grupo Raloy

Instituto de Ciencia y Tecnología del Estado de Guanajuato (ICYTEG)

Instituto Latinoamericano de Aseguramiento de la Calidad (INLAC)

Instituto Mexicano de Normalización y Certificación (IMNC)

Instituto Politécnico Nacional (IPN)

— Centro de Estudios Científicos y Tecnológicos No. 7 “Cuauhtémoc”

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/72fef268-8f81-4f51-b831-6e87f3d5ab78/iwa->

— Centro de Investigación e Innovación Tecnológica

— División de Metrología, Normas y Calidad Industrial

— Unidad Profesional Interdisciplinaria de Biotecnología

Instituto Tecnológico de Oaxaca

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM)

Qualitec Internacional, S.A. de C.V.

Secretaría de Educación Pública (SEP)

— Coordinación de Asesores de la Subsecretaría de Educación Superior e Investigación Científica

— Coordinación General de Universidades Tecnológicas

— Unidad Administradora del Proyecto para la Modernización de la Educación Técnica y la Capacitación

Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación

Tecno-Ingeniería Computacional, S.A. de C.V.

Universidad Nacional Autónoma de México, UNAM

— Facultad de Ingeniería

Universidad de Colima

Universidad Tecnológica de Tula Tepeji

Universidad Tecnológica Fidel Velázquez

### **Участники в Акапулько**

Делегаты

Australia, Standards Australia International (SAI)

Argentina, Instituto Argentino de Normalización (IRAN)

Brazil, Petrobras and DS

Canada, Canadian Center for Management Development

Colombia, Instituto Colombiano de Normalización Técnica y Calidad (ICONTEC)

Denmark, TQM I/S

Germany, DIN

México, COTENNSISCAL, IPN, SEP, INLAC, and ITESM

Spain, AENOR

Sweden, RFK AB

United Kingdom, British Standards Institute (BSI)

United States, DPA Training and INFORM

Venezuela, FONDONORMA

### **Наблюдатели**

Centros de Bachillerato Tecnológico, Industrial y de Servicios (CBTIS)

Centro de Investigación y Desarrollo de la Formación para el Trabajo (CIDFORT)

Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (CONALEP)

Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (CONALEP) Nuevo León

Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (CONALEP) Sonora

Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (CONALEP) Tabasco

Det Norske Veritas

Instituto Argentino de Normalización (IRAM)

Instituto Chapultepec

Instituto de Ciencias, Humanidades y Tecnologías de Guanajuato (ICYTEG)

Instituto Latinoamericano para la Calidad (INLAC)

Instituto Politécnico Nacional (IPN)

— ESIME Azcapotzalco

INTERPRO Consultores

Secretaría de Educación del Estado de Tabasco

Secretaría de Educación Pública (SEP)

— Colegio de Posgraduados

— Coordinación General de Universidades Tecnológicas (CGUT)

— Dirección General de Centros de Formación para el Trabajo (DGCFT)

TESCAP

Universidad ETAC

Universidad Nacional Autónoma de México

— Facultad de Ingeniería

Universidad Tecnológica de Aguascalientes

Universidad Tecnológica de Tula Tepeji

Universidad Tecnológica de Tecámac

Universidad Tecnológica de Torreón

## Экспертная группа в Бусане 2006 – Рецензенты IWA 2

Имя ФАМИЛИЯ	Профессия	Организация
Karen Anderson	Преподаватель/Аудитор	High School/Quality Consultant
Alaa Arif	Инженер/Инструктор	Shure, Inc./Elgin Community College
Kathleen Banks	Вице-президент	Organization Effectiveness, Higher Education (retired)
Richard E. Biehl	Консультант	Six Sigma Black Belt, Data-Oriented Quality Solutions
Edward Brown	Профессор	Alabama State University
José Bruno Sánchez	Профессор	Universidad Tecnológica de México
John Bridges	Адъюнкт-профессор	The National Graduate School
Beth Burnett	Координатор проекта	Quality & Education, Rhodes State College
Humberto Cantu	Директор	Strategic Planning, Monterrey Institute of Technology
Frank Caplan	Редактор поиска	Quality Engineering - Author, The Quality System
Tom Cappels	Адъюнкт-профессор	University of Phoenix
Sajjad Chaudhry	Консультант	Business and Quality Services of America
Maurizio Conti	Консультант	Selecta Management and Education Consulting – Italy
Rafael A. de Arrascaeta F.	Консультант	Instituto Latinoamericano de Aseguramiento de la Calidad, A. C.
Robert Ewy	Консультант	Community Consolidated School District
Benito Flores Juárez	Профессор	Universidad de Monterrey, Mexico
Maria M Garcia Sandoval	Докторант	Metropolitan University, Puerto Rico
Gene George	Директор	Butler Community College Office of Institutional Research
Ira Goldberg	Адъюнкт	University of Chicago Graham School
Leigh Gorman	Инженер	Quality Assurance Advanced Solutions International
John E. Gray	Менеджер стандартов	Department of Defense U. S. Air Force/A4/AMIC
M. Eugene Hall	Доцент	Education, Training and Development, Southern Illinois University
Dan Harper	Консультант	Harper Quality Advisors (retired)
Dolores Harris	Тренер	Koalaty Kid
Jake Hodges	Консультант	US/UK Education Q&P, LTD; ISO 9000, Adult Education
Guadalupe L. Intriago-Coronel	Администратор	Instituto Politécnico Nacional
Mira Lalovic-Hand	Профессор	Drexel University Director, Industrial Engineering
Steve Lanoux	Помощник директора	Marine Science Institute, University of Texas
Imbrahim Larchie	Профессор	FTCA, Seneca College of Applied Arts and Technology
Charles Melvin III	Руководитель	Beloit-Turner Schools
Eleanor Mower	Преподаватель	Amboy Middle School Battle Ground School District
Brunell Nolt Jr.	Инструктор	Electrical Construction Technology, Lancaster CTC
John Patrick	Инструктор	Address High School and El Paso Community College
Lazaro Pena	Инструктор	Mathematics Department, South Texas College
Christopher Peebles	Профессор	Indiana University Department of Anthropology
M. Magdalena Pérez-Ramírez	Педагог-методист	Instituto Politécnico Nacional
Elden A. Plettner, Jr.	Профессор	Peru State College and at Southeast Community College
Susana Quirch	Аудитор	University of Houston-TMAC
Carlo E Rossi	Консультант	Education service/support provider for schools - Italy
Bertha Sarmina-García	Директор	Apoyo a la Calidad Educativa, A.C.
Keith Schmidli	Профессор	Buffalo State College Career and Technical Education
Becky J. Starnes	Доцент	Austin Peay State University
Ufuk Taneri	Профессор математики	Manager, Quality and Organizational Excellence. North Cyprus
Miguel Tufiño-Velázquez	Профессор	Instituto Politécnico Nacional and Secretaría de Educación Pública
Stephen Weaver	Инженер/Менеджер	Kingston, A Scott-Fetzer Company
Karen L Winters	Консультант	Career Focused Education Oakland Schools, Michigan
Laura E. Yzaguirre-Peralta	Президент	Apoyo a la Calidad Educativa, A.C.

## Участники в Бусане

## México

- Bertha Sarmina-García -- Apoyo a la Calidad Educativa, A.C.
- M. Magdalena Pérez-Ramírez – Instituto Politécnico Nacional
- Guadalupe L. Intriago-Coronel – Instituto Politécnico Nacional
- Miguel Tufiño-Velázquez – Instituto Politécnico Nacional and Secretaría de Educación Pública
- José Antonio Luviano-Lomelí – IWA 2 Secretariat and Secretaría de Educación Pública



— Rafael A. de Arrascaeta F. – Instituto Latinoamericano de la Calidad, A. C.

United Kingdom

— Tony Murphy -- Head of Quality Assurance, Data and Research Adult Learning Inspectorate

United States

— Dan J. Harper -- Harper Quality Advisors (retired)

— F. Craig Johnson – Professor Emeritus, Chair, ASQ Standards Committee

## iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

IWA 2:2007

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/72fef268-8f81-4f51-b831-6e87f3d5ab78/iwa-2-2007>

## Введение

### 0.1 Общие положения

Настоящее Соглашение Международной экспертной группы содержит руководство для образовательных организаций по внедрению эффективной системы менеджмента качества, связанной со стандартом ISO 9001:2000 и основанной на нём..

Цель данного Соглашения Международной экспертной группы состоит в обеспечении общей эффективности системы менеджмента качества в образовательных организациях и предоставления и непрерывного улучшения образовательных услуг учащимся.

### 0.2 Принципы менеджмента качества

Руководящие указания по менеджменту, предлагаемые в настоящем Соглашении международной экспертной группы и стандарте ISO 9001, имеющие целью повышение качества работы, основаны на восьми принципах менеджмента качества. Четыре дополнительных принципа могут рассматриваться как поддержка достижения успеха в этом направлении. Ниже приведены примеры предлагаемых для использования в образовательных организациях принципов.

- **Процессный подход:** При разработке и внедрении системы менеджмента качества образовательные организации должны принять процессный подход. Организация должна определить степень, в которой каждый рабочий процесс повышает ценность учебного процесса. По этим причинам такой подход должен включать процессы, относящиеся к целям организации. При создании сбалансированной системы путём улучшения процессов образовательной организации важное значение имеет понимание взаимодействия между процессами.
- **Понимание основной области компетентности** (области заинтересованности потребителя) включает различные enablers?, гарантирующие конкурентные преимущества образовательной организации. Данные enablers? Включают уровень культуры образовательной организации в области технологий, квалификации, и экспертных возможностей. Обобщённая работоспособность данной образовательной организации является мерой уровня обучения. Основная область компетентности образовательной организации должна поддерживать инновации путём адаптации к изменениям в области образования для поддержания своей конкурентоспособности.
- **Полная оптимизация** (системный подход к менеджменту) позволяет в каждом рабочем процессе достигать его цели с административной точки зрения.
- **Основанное на прогнозировании руководство** (лидерская роль) в образовательной организации определяет прогнозы, разрабатывает политику по реализации прогнозов, и обеспечивает быстрый отклик образовательной организации на изменения в области образования.
- **Фактологический подход** (фактологический подход при принятии решений) гарантирует, что решения основываются на ясно понимаемых фактах, а не на благоприятных предположениях. При таком подходе информация и её осмысление должны комбинироваться с аналитическим подходом, логическим мышлением и применением научных методов.
- **Сотрудничество с партнёрами** (взаимно выгодные взаимоотношения с поставщиками) имеет важное значение для повышения эрудиции, квалификации и творческих способностей, что повышает ценность учебного процесса.
- **Заинтересованность людей** является наиболее эффективным и реалистичным способом

достижения целей образовательной организации, способствует привлечению людей в образовательную организацию, и позволяет максимально использовать компетентность, эрудицию, квалификацию и творческие способности людей.

- **Непрерывное совершенствование** учебного процесса образовательной организации и персональный подход к обучению учащихся позволяет образовательной организации поддерживать творческий подход. Это создаёт возможности для устойчивого развития внешней образовательной среды, а также повышения качества обучения, эрудиции и способности организации развиваться инновационным и конструктивным путём.

Четыре дополнительных принципа поддержания успешного процесса включают следующее:

- **Создание высокого уровня самооценки учащихся** для поощрения чувства удовлетворённости приобретаемым уровнем образования. Мера удовлетворённости определяет степень, в которой приобретаемые ценности в области образования соответствуют потребностям и ожиданиям учащихся. Результаты замеров этих данных помогают образовательной организации повышать уровень оценки путём улучшения своих процессов создания образовательных ценностей.
- **Сосредоточенность на социальном значении** означает оценку мнения учащихся и других заинтересованных сторон относительно вопросов этики, безопасности и сохранения окружающей среды. Образовательные организации могут гарантировать своё устойчивое развитие только когда большая часть общества высоко оценивает вклад учащихся в поддержание этих ценностей.
- **Способность быстрого реагирования** имеет важное значение для поддержания устойчивого развития в условиях стремительно меняющихся внешних условий образования и позволяет превратить постоянно изменяющиеся условия образования в средство непрерывного успеха в этой области.
- **Автономность** основана на анализе обстоятельств и самоанализе. Образовательная организация должна принимать свои собственные решения и действовать самостоятельно, не придерживаясь никаких стереотипов.

### 0.3 Взаимосвязь с ISO 9001

Стандарт ISO 9001 устанавливает требования к системам менеджмента качества, которые могут быть использованы внутри организации в целях сертификации или заключения контрактов. Основное внимание в этом стандарте уделяется эффективности системы менеджмента качества в отношении выполнения требований.

Настоящее Соглашение Международной экспертной группы не предназначается для применения при сертификации или в контрактных целях. Не касаясь этих вопросов, оно содержит руководство по широкому кругу вопросов, связанных с непрерывным улучшением характеристик, эффективности и работоспособности организации. Данное Соглашение международной экспертной группы рекомендуется для применения в тех образовательных организациях, высшее руководство которых имеет желание выйти за пределы требований стандарта ISO 9001 в целях непрерывного совершенствования и устойчивого развития.

# Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ISO 9001:2000 в образовании

## 1 Область применения

Настоящее Соглашение Международной экспертной группы содержит руководство по системам менеджмента качества в образовательных организациях.

Руководящие указания, содержащиеся в данном Соглашении Международной экспертной группы, не являются дополнением, изменением, или какой-либо другой модификацией требований стандарта ISO 9001:2000, и не предназначены для использования в контрактах для оценки соответствия или сертификации.

Приложение А предоставляет сборник вопросов для самостоятельной оценки образовательных организаций. Приложение В содержит перечень примеров процессов в образовательных организациях, а также мероприятий, протоколов и средств.

## 2 Нормативные ссылки

Следующие нормативные документы являются обязательными для применения с настоящим международным стандартом. Для жестких ссылок применяется только указанное по тексту издание. Для плавающих ссылок необходимо использовать самое последнее издание нормативного ссылочного документа (включая любые изменения).

ISO 9000:2005, *Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь*

ISO 9001:2000, *Системы менеджмента качества. Требования*

## 3 Термины и определения

Для целей настоящего документа применяются термины и определения стандарта ISO 9000:2005 и приведённые ниже.

### 3.1

**образовательная организация**  
**educational organization**

организация, предоставляющая услуги в области образования

ПРИМЕЧАНИЕ Образовательная организация может быть школой на любом академическом уровне, или учебным центром, предоставляющим услуги независимо или в рамках организации большего размера.

### 3.2

**лицо, предоставляющее образовательные услуги?**  
**education provider**

лицо, предоставляющее образовательные услуги учащимся