ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 72244— 2025

Образовательные организации

СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Требования и руководство по применению

(ISO 21001:2018, NEQ)

Издание официальное

Москва
Российский институт стандартизации
2025

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Федеральным государственным автономным образовательным учреждением дополнительного профессионального образования «Академия стандартизации, метрологии и сертификации (учебная)» (ФГАОУ ДПО АСМС), Некоммерческим партнерством «Союз руководителей учреждений и подразделений дополнительного профессионального образования и работодателей» (Союз ДПО)

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 382 «Профессиональное обучение и сертификация персонала»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 августа 2025 г. № 928-ст

4 Настоящий стандарт разработан с учетом основных нормативных положений международного стандарта ИСО 21001:2018 «Образовательные организации. Системы менеджмента образовательных организаций. Требования и руководство по применению» (ISO 21001:2018 Educational organizations — Management systems for educational organizations — Requirements with guidance for use», NEQ)

5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

*Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (*gost.e-ecolog.ru

© Оформление. ФГБУ «Институт стандартизации», 2025

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Содержание

1 Область применения 1
2 Нормативные ссылки 1
3 Термины и определения 2
4 Среда образовательной организации 8
4.1 Понимание организации и ее среды 8
4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон 8
4.3 Определение области применения системы менеджмента в образовательных организациях . . . 8
4.4 Система менеджмента образовательной организации 9
5 Лидерство 9
5.1 Лидерство и приверженность 9
5.2 Политика 10
5.3 Функции, ответственность и полномочия в организации 11
6 Планирование 11
6.1 Действия в отношении рисков и возможностей 11
6.2 Цели образовательной организации и планирование их достижения 12
6.3 Планирование изменений 12
7 Средства обеспечения 12
7.1 Ресурсы 12
7.2 Компетентность 14
7.3 Осведомленность 15
7.4 Обмен информацией 15
7.5 Документированная информация 16
8 Деятельность 17
8.1 Планирование и управление деятельностью 17
8.2 Требования к образовательным продуктам и услугам 18
8.3 Проектирование и разработка образовательных программ, продуктов и услуг 19
8.4 Управление процессами, образовательными продуктами и услугами, поставляемыми внешними поставщиками 21
8.5 Реализация образовательных программ 22
8.6 Допуск к реализации образовательных программ, продуктов и услуг 25
8.7 Управление несоответствующими результатами образования 25
9 Оценка результатов деятельности 25
9.1 Мониторинг, измерение, анализ и оценка 25
9.2 Внутренний аудит 27
9.3 Анализ со стороны руководства 27
10 Улучшение 28
10.1 Несоответствия и корректирующие действия 28
10.2 Постоянное улучшение 28
10.3 Возможности для улучшения 29
Приложение А (обязательное) Дополнительные требования к дошкольному образованию 30
Приложение Б (справочное) Принципы для СМОО 32
Приложение В (справочное) Классификация заинтересованных сторон в образовательных организациях 38
Приложение Г (справочное) Руководство по взаимодействию с заинтересованными сторонами . . . 40
Приложение Д (справочное) Процессы, типы показателей оценки и инструменты оценки в образовательных организациях 43
Приложение Е (справочное) Пример сопоставления с европейскими стандартами 45
Приложение Ж (справочное) Вопросы охраны труда и техники безопасности для образовательных организаций 48
Библиография 49

Введение

0.1 Общие положения

Настоящий стандарт представляет собой общий инструмент управления для организаций, осуществляющих образовательную деятельность и предоставляющих образовательные продукты, способные удовлетворить требования обучающихся и других заинтересованных сторон.

0.2 Актуальность

Существует острая и постоянная необходимость в том, чтобы организации, осуществляющие образовательную деятельность и предоставляющие образовательные продукты, оценивали степень удовлетворенности требований обучающихся и других бенефициаров, а также иных заинтересованных сторон и повышали свою способность продолжать это делать.

Примечания

1 Далее организации, осуществляющие образовательную деятельность, именуются «образовательные организации».

2 Классификация заинтересованных сторон в образовательных организациях приведена в приложении В.

Хотя образовательные организации и обучающиеся во всем мире являются основными бенефициарами настоящего стандарта, все заинтересованные стороны получат выгоду от стандартизированных систем менеджмента в образовательных организациях.

Пример — Работодатели, спонсирующие и поощряющие сотрудников повышать квалификацию, также могут извлечь выгоду из настоящего стандарта.

Потенциальные выгоды для образовательной организации от внедрения системы менеджмента на основе настоящего стандарта:

а) более четкое согласование целей и деятельности с политикой организации (включая миссию и видение);

б) повышение социальной ответственности образовательной организации путем обеспечения качественного и справедливого образования для всех, включая обучающихся с особыми потребностями в образовании;

в) более персонализированное обучение и эффективное реагирование на запросы всех обучающихся и, в частности, обучающихся с особыми потребностями в образовании, с использованием электронного обучения, дистанционных образовательных технологий и возможности обучения на протяжении всей жизни;

г) внедрение процессного подхода и инструментов оценки для демонстрации и повышения эффективности и результативности деятельности;

д) повышение авторитета организации;

е) наличие средств, позволяющих образовательным организациям продемонстрировать свою приверженность практике эффективного управления;

ж) культура организационного развития;

и) гармонизация международных, европейских, национальных, отраслевых, стандартов организаций и других стандартов;

к) расширение участия заинтересованных сторон;

л) стимулирование применения лучших практик и инноваций.

0.3 Взаимосвязь между настоящим стандартом и другими международными стандартами

Настоящий стандарт представляет собой автономный стандарт на системы менеджмента образовательных организаций. Основное внимание уделяется требованиям к системам менеджмента образовательных организаций, а также их влиянию на обучающихся и другие заинтересованные стороны.

Настоящий стандарт в основной части соответствует требованиям для стандартов на системы менеджмента, в том числе в части, касающейся структуры стандарта. Общие ключевые термины и определения изменены с учетом российского законодательства.

Настоящий стандарт рекомендуется применять наряду с международными, европейскими, национальными, отраслевыми, стандартами организаций и другими стандартами или связанными документами.

Примечание — В приложении Е приведен пример применения настоящего стандарта совместно с Европейскими рекомендациями по гарантиям качества профессионального образования и обучения (EQAVET).

0.4 Принципы менеджмента в образовательных организациях

Система менеджмента образовательной организации должна предусматривать выполнение следующих принципов:

а) ориентация на обучающихся и других бенефициаров;
б) лидерство;
в) взаимодействие работников;
г) процессный подход;
д) улучшение;
е) принятие решений, основанных на свидетельствах;
ж) менеджмент взаимоотношений;
и) социальная ответственность;
к) доступность и справедливость;
л) этическое поведение в сфере образования;
м) безопасность и защита данных.

Примечание — Подробно информация об этих принципах анализируется в приложении Б.

0.5 Процессный подход

0.5.1 Общие положения

Настоящий стандарт направлен на применение процессного подхода при разработке, реализации и повышении эффективности системы менеджмента образовательной организации для того, чтобы повысить степень удовлетворенности обучающихся и других заинтересованных сторон путем удовлетворения их требований. Конкретные требования, которые считаются необходимыми для применения процессного подхода, приведены в 4.4.

Понимание и управление взаимосвязанными процессами как системой способствует результативности и эффективности деятельности организации в достижении намеченных результатов. Этот подход позволяет организации управлять взаимосвязями и взаимозависимостями между процессами системы менеджмента так, чтобы общие результаты деятельности были улучшены.

Процессный подход включает в себя систематическое определение и менеджмент процессов и их взаимодействие таким образом, чтобы достигать намеченных результатов в соответствии с политикой и стратегическими целями организации. Менеджмент процессов и управление системой как единым целым может достигаться путем совместного применения цикла PDCA (см. 0.5.2) и риск-ориентированного мышления (см. 0.5.3), нацеленных на использование возможностей и предотвращение нежелательных результатов. Применение процессного подхода в системе менеджмента образовательной организации позволяет:

- понимать и постоянно выполнять требования;
- рассматривать процессы с точки зрения добавленной ценности;
- достигать результативного функционирования процессов;
- улучшать процессы на основе оценивания данных и информации.

Рисунок 1 дает схематичное изображение процесса и иллюстрирует взаимосвязь его элементов. Контрольные точки мониторинга и измерений, необходимые для управления, являются специфическими для каждого процесса и будут варьироваться в зависимости от соответствующих рисков.

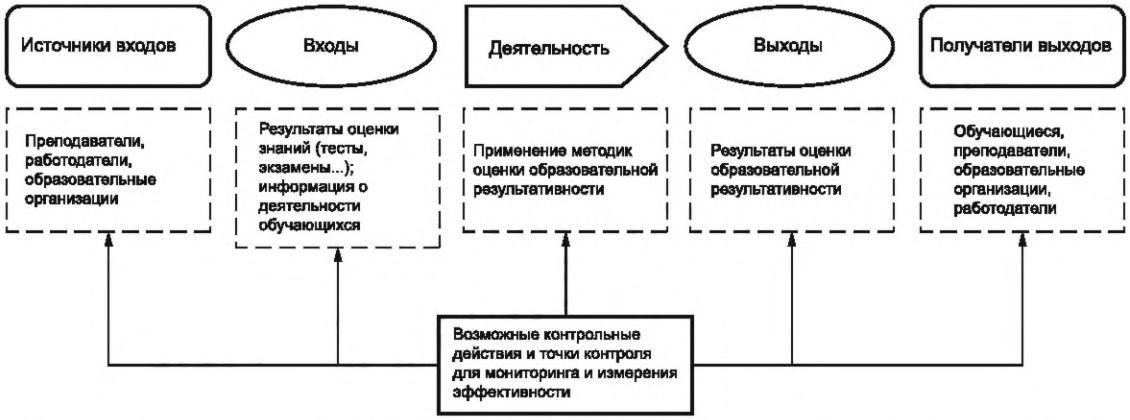
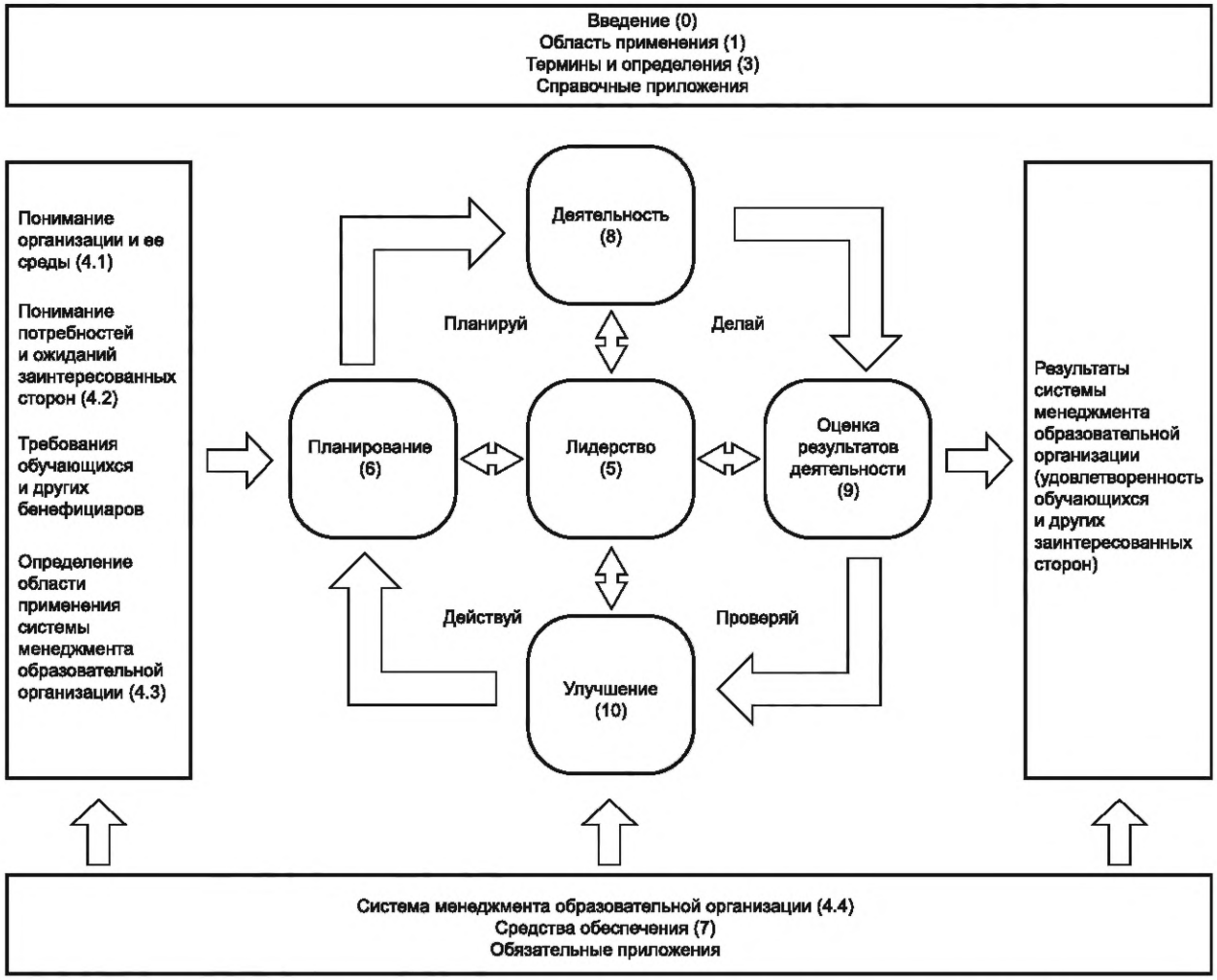


Рисунок 1 — Схематическое представление элементов единичного процесса «Оценка эффективности учебного процесса» в образовательной организации

0.5.2 Цикл «Планируй — Делай — Проверяй — Действуй»

Цикл «Планируй — Делай — Проверяй — Действуй» (PDCA) может быть применен ко всем процессам и к системе менеджмента образовательной организации в целом. Рисунок 2 иллюстрирует, как разделы 4—10 могут быть сгруппированы в соответствии с циклом PDCA.



Примечание — Цифры в скобках являются ссылками на разделы настоящего стандарта.

Рисунок 2 — Изображение структуры настоящего стандарта в соответствии с циклом PDCA

Цикл PDCA можно кратко описать так:

- планируй — разработка целей системы и ее процессов, а также определение ресурсов, необходимых для достижения результатов в соответствии с требованиями потребителей и политикой организации, определение и рассмотрение рисков и возможностей;
- делай — выполнение того, что было запланировано;
- проверяй — мониторинг и (там, где это применимо) измерение процессов, продуктов и услуг в сравнении с политикой, целями, требованиями и запланированными действиями, сообщение о результатах;
- действуй — принятие мер по улучшению результатов деятельности в той степени, насколько это необходимо.

0.5.3 Риск-ориентированное мышление

Риск-ориентированное мышление имеет важное значение для достижения результативности системы менеджмента образовательной организации. Чтобы соответствовать требованиям настоящего стандарта, организации необходимо планировать и внедрять действия, связанные с рисками и возможностями. Направление усилий на риски и возможности создает основу для повышения результативности системы менеджмента, достижения улучшенных результатов и предотвращения неблагоприятных последствий.

Возможности могут возникнуть в ситуации, благоприятной для достижения намеченного результата, например, как совокупность обстоятельств, позволяющих организации привлекать потребителей, разрабатывать новые продукты и услуги, сокращать воздействие на окружающую среду или повышать результативность. Действия в отношении возможностей могут также включать рассмотрение связанных с ними рисков.

Риск — это влияние неопределенности, и любая такая неопределенность может иметь положительные или отрицательные воздействия. Положительное отклонение, вытекающее из риска, может создать возможность, но не все положительные отклонения приводят к возможностям.

0.6 Миссия, видение и стратегия организации

Рисунок 3 иллюстрирует стратегию системы менеджмента образовательной организации (СМОО) по отношению к миссии и видению.

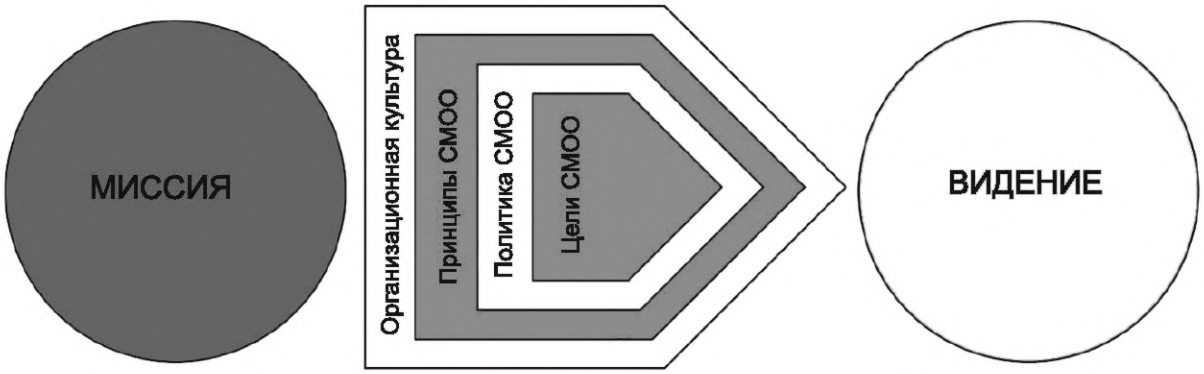


Рисунок 3 — Стратегия СМОО по отношению к миссии и видению

Декларация политики менеджмента образовательной организации основывается на организационной культуре (полный набор убеждений и ценностей, обуславливающих ее поведение) и принципах системы менеджмента образовательной организации. В свою очередь в программных заявлениях образовательной организации заложена основа для установления целей системы менеджмента организации, которые следует периодически пересматривать, с тем чтобы обеспечить эффективное и действенное выполнение миссии организации при последовательном продвижении по пути к реализации видения организации. Формулирование этих элементов обычно называется стратегией.

0.7 Дополнительные требования и указания

В приложении А указаны дополнительные требования к дошкольному образованию для организаций, предоставляющих эту услугу.

В приложении Б представлены принципы для системы менеджмента образовательной организации.

В приложении В приведена классификация заинтересованных сторон.

В приложении Г содержатся руководящие принципы для взаимодействия с заинтересованными сторонами.

В приложении Д содержится руководство по процессам, процедурам, методам и инструментам в системах менеджмента образовательных организациях.

В приложении Е приведен пример сопоставления с европейскими стандартами.

В приложении Ж представлены аспекты охраны здоровья и обеспечения безопасности для образовательных организаций.

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Образовательные организации

СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Требования и руководство по применению

Educational organizations. Management systems for educational organizations.
Requirements with guidance for use

Дата введения — 2026—04—01

1 Область применения

Настоящий стандарт определяет требования к системе менеджмента образовательной организации (СМОО) в тех случаях, когда организация:

а) должна продемонстрировать свою способность поддерживать приобретение и развитие компетентности посредством образовательной деятельности или исследований;

б) ставит своей целью повышение удовлетворенности обучающихся, других бенефициаров и сотрудников путем эффективного применения системы менеджмента образовательной организации, включая процессы совершенствования системы и обеспечения соответствия требованиям обучающихся и других бенефициаров.

Все требования настоящего стандарта являются общими и предназначены для применения в любой организации, которая использует образовательные программы для поддержания и/или развития компетентности посредством образовательной деятельности или исследований, независимо от ее типа, размера и применяемых методов.

Настоящий стандарт может быть применен к образовательным структурам, входящим в более крупные организации, основной деятельностью которых не является образование, например, к корпоративным университетам или центрам повышения квалификации и профессиональной подготовки предприятий.

Настоящий стандарт не распространяется на организации, не осуществляющие образовательную деятельность и только производящие продукцию или услуги для этой деятельности.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы следующие нормативные ссылки:

ГОСТ ISO/IEC 19788-2 Информационные технологии (ИТ). Обучение, образование и подготовка. Метаданные для образовательных ресурсов. Часть 2. Элементы Дублинского ядра

ГОСТ ISO/IEC 19788-3 Информационные технологии (ИТ).Обучение, образование и подготовка. Метаданные для образовательных ресурсов. Часть 3. Основной профиль применения

ГОСТ ISO/IEC 19788-5 Информационные технологии (ИТ). Обучение, образование и подготовка. Метаданные для образовательных ресурсов. Часть 5. Образовательные элементы

ГОСТ Р 59874 (ИСО/МЭК 19788-4:2014) Информационные технологии (ИТ). Обучение, образование и подготовка. Метаданные для образовательных ресурсов. Часть 4. Технические элементы

ГОСТ Р ИСО 10002 Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по управлению претензиями в организациях

Издание официальное

ГОСТ Р ИСО 15836-2 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Набор элементов метаданных «Дублинское ядро». Часть 2. Свойства и классы DCM

ГОСТ Р ИСО 19011 Оценка соответствия. Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента

ГОСТ Р ИСО 26000 Руководство по социальной ответственности

ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000-1 Информационные технологии (ИТ). Менеджмент сервисов. Часть 1. Требования к системе менеджмента сервисов

ГОСТ Р ИСО/МЭК 27001 Информационная технология (ИТ). Методы и средства обеспечения безопасности. Системы менеджмента информационной безопасности. Требования

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

Настоящий стандарт не распространяется на организации, не осуществляющие образовательную деятельность и только производящие продукцию или услуги для этой деятельности.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями.

3.1 **образовательная организация:** Организация, осуществляющая образовательную деятельность на основании лицензии.

Примечания

1 Под организацией, осуществляющей образовательную деятельность, в соответствии с [1] понимаются:

- образовательные организации — некоммерческие организации, осуществляющие образовательную деятельность в качестве основного вида деятельности в соответствии с целями, ради достижения которых они созданы;
- организации, осуществляющие обучение, к которым относятся научные организации, организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, организации, осуществляющие лечение, оздоровление и (или) отдых, организации, осуществляющие социальное обслуживание, и иные юридические лица, подразделения которых вправе осуществлять образовательную деятельность по программам профессионального обучения, образовательным программам дошкольного образования и дополнительным образовательным программам.

2 В данном стандарте понятие «образовательная организация» шире аналогичного понятия в [1] и эквивалентно понятию «организация, осуществляющая образовательную деятельность».

3 В настоящем стандарте термин «организация» эквивалентен термину «образовательная организация», если не указано иное.

3.2 **образовательная деятельность:** Деятельность по реализации образовательных программ.

3.3 **образовательная услуга:** Процесс, в ходе которого происходит приобретение и развитие компетентности обучающихся посредством образовательной деятельности или исследований.

3.4 **образовательный продукт:** Материальный или нематериальный ресурс, используемый в педагогическом обеспечении образовательной деятельности.

Примечания

1 Образовательные продукты могут быть либо физическими, либо цифровыми, и могут включать в себя образовательные программы, учебники, рабочие тетради, учебные пособия, учебно-методические пособия, книги, игрушки (например, кубики, бусы), развивающие игры, сайты, онлайн-курсы, программное обеспечение, справочники, диски, журналы, лаборатории, модели, фильмы, телепередачи, веб-трансляции, подкасты, карты и атласы, стандарты, технические условия и тематические исследования.

2 Образовательные продукты могут быть созданы любой стороной, включая обучающихся, могут являться наряду с компетентностью результатом образовательной деятельности.

3.5

образовательная программа: Комплекс основных характеристик образования (объем, содержание, планируемые результаты) и организационно-педагогических условий, который представлен в виде учебного плана, календарного учебного графика, рабочих программ учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), иных компонентов, оценочных и методических материалов, форм аттестации.

[[1], статья 2]

3.6

обучение: Целенаправленный процесс организации и реализации деятельности обучающихся по овладению знаниями, умениями, навыками и компетенцией, приобретению опыта деятельности, развитию способностей, приобретению опыта применения знаний в повседневной жизни и формированию у обучающихся мотивации получения образования в течение всей жизни.

[[1] статья 2]

3.7 **непрерывное образование:** Реализация права на образование в течение всей жизни в соответствии с потребностями личности, независимо от уровня подготовки, особенностей развития, способностей и интересов человека.

3.8

социальная ответственность: Ответственность организации за воздействие ее решений и деятельности на общество и окружающую среду через прозрачное и этичное поведение, которое:

- содействует устойчивому развитию, включая здоровье и благосостояние общества;
- учитывает ожидания заинтересованных сторон;
- соответствует применяемому законодательству и международным нормам поведения;
- интегрировано в рамках всей организации и применяется в ее взаимоотношениях.

Примечание — Взаимоотношения относятся к деятельности организации в рамках ее сферы влияния.

[ГОСТ Р ИСО 26000—2012, пункт 2.18]

3.9

качество: Степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта требованиям.

Примечания

1 Термин «качество» может применяться с прилагательными, такими как плохое, хорошее или превосходное.

2 Термин «присущий», являющийся противоположным термину «присвоенный», означает имеющийся в объекте.

[ГОСТ Р ИСО 9000—2015, статья 3.6.2]

Примечание — Объекты могут быть материальными (например, учебник, компьютер, лабораторный прибор), нематериальными (например, образовательная программа, план проекта, оценка) или воображаемыми (например, будущее положение организации).

3.10

качество образования: Комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы.

[[1], статья 2]

3.11

менеджмент: Скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией.

[Адаптировано из ГОСТ Р ИСО 9000—2015, статья 3.3.3]

3.12

система менеджмента образовательной организации: Совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов организации для разработки политик, целей и процессов для достижения этих целей.

Примечания

1 Система менеджмента может относиться к одному или нескольким аспектам деятельности, например, менеджмент качества, финансовый менеджмент или экологический менеджмент.

2 Элементы системы менеджмента определяют структуру организации, роли и ответственность, планирование, функционирование, политики, практики, правила, убеждения, цели и процессы для достижения этих целей.

3 Область применения системы менеджмента может охватывать всю организацию, определенные функции организации, определенные части организации, одну или более функций в группе организаций.

[ГОСТ Р ИСО 9000—2015, статья 3.5.3]

3.13

требование: Потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

Примечания

1 «Обычно предполагается» означает, что это общепринятая практика организации и заинтересованных сторон, что рассматриваемые потребности или ожидания предполагаются.

2 Установленным является такое требование, которое определено, например, в документированной информации.

[ГОСТ Р ИСО 9000—2015, статья 3.6.4]

3.14

заинтересованная сторона: Лицо или организация, которые могут воздействовать на осуществление деятельности или принятие решения, быть подверженными их воздействию или воспринимать себя в качестве последних.

[ГОСТ Р ИСО 9000—2015, статья 3.2.3]

Примечание — В приложении В приведена классификация заинтересованных сторон в образовательных организациях.

3.15

обучающийся: Физическое лицо, осваивающее образовательную программу.

[[1], статья 2]

3.16 **бенефициар:** Лицо или группа лиц, получающих выгоду от деятельности образовательной организации.

3.17

педагогический работник: Физическое лицо, которое состоит в трудовых, служебных отношениях с организацией, осуществляющей образовательную деятельность, и выполняет обязанности по обучению, воспитанию обучающихся и (или) организации образовательной деятельности.

[[1], статья 2]

3.18 **высшее руководство:** Лицо или группа лиц, осуществляющих руководство и управление организацией на высшем уровне.

Примечания

1 Высшее руководство имеет право делегировать полномочия и предоставлять ресурсы в рамках организации.

2 Если область применения системы менеджмента охватывает только часть организации, под высшим руководством подразумевают тех, кто осуществляет руководство и управляет этой частью организации.

3.19

видение: Стремление к тому, чем организация хочет стать, сформулированное высшим руководством.

[ГОСТ Р ИСО 9000—2015, статья 3.5.10]

3.20

миссия: Предназначение существования организации, сформулированное высшим руководством.

[ГОСТ Р ИСО 9000—2015, статья 3.5.11]

3.21

стратегия: План достижения долгосрочной или общей цели.

[ГОСТ Р ИСО 9000—2015, статья 3.5.12]

3.22

политика: Намерения и направление развития организации, официально сформулированные ее высшим руководством.

[ГОСТ Р ИСО 9000—2015, статья 3.5.8]

3.23

цель: Результат, который должен быть достигнут.

Примечания

1 Цель должна быть конкретна и измерима.

2 Цели могут относиться к разным аспектам (такие как финансовые цели, цели в области здоровья и безопасности, экологии), а также применяться на разных уровнях (например, стратегическом, тактическом, оперативном, на уровне организации в целом, проекта, результата и процесса).

3 Цель может быть выражена разными способами, например, в виде намеченного результата, намерения, критерия работы, цели системы менеджмента образовательной организации или другими словами со схожими значениями (например, целевая установка, заданная величина, задача).

4 В системе менеджмента образовательной организации цели устанавливаются для достижения определенных результатов в соответствии с политикой организации.

[ГОСТ Р ИСО 9000—2015, статья 3.7.1]

3.24

риск: Влияние неопределенности.

Примечания

1 Влияние выражается в отклонении от ожидаемого результата — позитивном или негативном.

2 Неопределенность является состоянием, связанным с недостатком, даже частичным, информации, понимания или знания о событии, его последствиях или вероятности.

3 Риск часто определяют по отношению к потенциальным событиям и их последствиям или к их комбинации.

4 Риск часто выражается в терминах комбинации последствий события (включая изменения в обстоятельствах) и связанных с ними вероятностей возникновения.

[ГОСТ Р ИСО 9000—2015, статья 3.7.9]

3.25

процесс: Совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, использующих входы для получения намеченного результата.

[ГОСТ Р ИСО 9000—2015, статья 3.4.1]

3.26 **передача процесса (аутсорсинг):** Заключение соглашения, в соответствии с которым внешняя организация выполняет часть функции или процесса образовательной организации.

Примечание — Внешняя организация не входит в область применения системы менеджмента образовательной организации, хотя переданная функция или процесс подпадают под область применения системы менеджмента.

3.27 **компетентность:** Способность применять знания и навыки для достижения намеченных результатов.

Примечание — Способность применять знания и навыки означает, что обучающийся демонстрирует отношение и поведение, адекватное контексту или ситуации, ответственность и самостоятельность.

3.28 **знание:** Форма существования и систематизации результатов познавательной деятельности обучающегося.

Примечание — Это могут быть факты, информация, объективные свидетельства и т. д., полученные с помощью опыта, исследований или образования.

3.29 **умение:** Способность выполнять определенную деятельность или действия в новых условиях, образовавшаяся на основе ранее приобретенных знаний и навыков.

3.30 **навык:** Набор знаний и умений, которые позволяют обучающемуся освоить определенные виды деятельности и преуспеть в выполнении связанных с ними практических задач.

Примечание — Навык может быть когнитивным, эмоциональным, социальным или психомоторным.

3.31 **учебный план:** Документ, который определяет перечень, трудоемкость, последовательность и распределение по периодам обучения учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности и формы промежуточной аттестации обучающихся.

3.32

образовательный ресурс: Сущность, на которую можно ссылаться и которую можно использовать для обучения, образования и подготовки.

[Адаптировано из ГОСТ Р ИСО/МЭК 2382-36—2011, пункт 36.05.01]

3.33

верификация: Подтверждение посредством предоставления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены.

[ГОСТ Р ИСО 9000—2015, статья 3.8.12]

3.34

валидация: Подтверждение посредством представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены.

[ГОСТ Р ИСО 9000—2015, статья 3.8.13]

3.35

эффективность: Соотношение между достигнутым результатом и использованными ресурсами.

[ГОСТ Р ИСО 9000—2015, статья 3.7.10]

3.36

результативность: Степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

[ГОСТ Р ИСО 9000—2015, статья 3.7.11]

3.37 **мониторинг в образовании:** Система сбора, обработки, хранения и распространения информации о системе образования, образовательной организации или ее отдельных элементах для определения статуса системы, процесса или деятельности.

3.38

документированная информация: Информация, которая должна управляться и поддерживаться образовательной организацией, и носитель, который ее содержит.

Примечания

1 Документированная информация представляет собой совокупность документов и записей, она может быть любого формата и на любом носителе и может быть получена из любого источника.

2 Документированная информация может относиться к:

- системе менеджмента, включая соответствующие процессы;
- информации, созданной для функционирования организации (документация);
- свидетельствам достигнутых результатов (записям).

[ГОСТ Р ИСО 9000—2015, статья 3.8.6]

3.39

документ: Информация и носитель, на котором эта информация представлена.
[ГОСТ Р ИСО 9000—2015, статья 3.8.5]

3.40

запись: Документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности.

Примечания

1 Записи могут использоваться, например, для оформления прослеживаемости и представления свидетельств проведения верификации, предупреждающих действий и корректирующих записей.

2 Записи, как правило, не требуют управления изменениями.

[ГОСТ Р ИСО 9000—2015, статья 3.8.10]

3.41

аудит: Систематический, независимый и документируемый процесс установления объективного свидетельства и его объективного оценивания для получения степени соответствия критериям аудита.
[ГОСТ Р ИСО 19011—2021, пункт 3.1]

Примечания

1 Аудит может быть внутренним (аудит, проводимый первой стороной) или внешним (аудит, проводимый второй или третьей стороной), а также аудит может быть комплексным или совместным.

2 Внутренний аудит проводится самой организацией или внешней стороной от ее имени.

3.42

программа аудита: Мероприятия по проведению одного или нескольких аудитов, запланированные на конкретный период времени и направленные на достижение конкретной цели.
[ГОСТ Р ИСО 19011—2021, пункт 3.4]

3.43

план аудита: Описание действий и мероприятий по проведению аудита.
[ГОСТ Р ИСО 19011—2021, пункт 3.6]

3.44

обнаружения аудита: Результаты оценивания собранных свидетельств аудита по отношению к критериям аудита.
[ГОСТ Р ИСО 19011—2021, пункт 3.10]

Примечание — Наблюдения аудита могут указывать на соответствие или несоответствие.

3.45

заключение по результатам аудита: Результаты аудита после рассмотрения целей аудита и всех наблюдений аудита.

[Адаптировано из ГОСТ Р ИСО 19011—2021, пункт 3.11]

3.46

несоответствие: Невыполнение установленного требования.

[ГОСТ Р ИСО 9000—2015, статья 3.6.9]

3.47

корректирующее действие: Действие, предпринятое для устранения причины несоответствия и предупреждения его повторного возникновения.

[ГОСТ Р ИСО 9000—2015, статья 3.12.2]

3.48 **постоянное улучшение:** Повторяющееся действие по улучшению результатов деятельности.

4 Среда образовательной организации

4.1 Понимание организации и ее среды

Организация определяет внешние и внутренние вопросы, которые имеют отношение к ее стратегии, целям, социальной ответственности и которые влияют на способность системы менеджмента образовательной организации достигать намеченных результатов.

Организация осуществляет мониторинг и обзор информации по внешним и внутренним факторам, влияющим на ее деятельность.

Примечания

1 Рассматриваемые факторы могут быть положительными или отрицательными.

2 Пониманию внешней среды может способствовать рассмотрение факторов, связанных с законодательной, конкурентной, рыночной, технологической, культурной, социальной и экономической средой на международном, национальном, региональном или местном уровне.

3 Пониманию внутренней среды может способствовать рассмотрение факторов, связанных с ценностями, культурой, знаниями и результатами работы организации.

4 Стратегия может быть выражена с помощью документированной информации, такой как миссия, видение, стратегические цели.

4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон

С учетом фактического или потенциального внешнего и внутреннего влияния на ее способность последовательно и устойчиво предоставлять образовательные продукты и услуги организация должна определить:

а) заинтересованные стороны, имеющие отношение к системе менеджмента образовательной организации;

б) требования этих заинтересованных сторон.

Эти заинтересованные стороны включают:

- обучающихся;
- сотрудников организации;
- других бенефициаров.

Организация должна осуществлять мониторинг и обзор информации о требованиях этих заинтересованных сторон.

В приложении В приведена классификация заинтересованных сторон в образовательных организациях.

4.3 Определение области применения системы менеджмента в образовательных организациях

Организация должна определить границы и область применения системы менеджмента.

Для этого организация должна рассмотреть:

а) внешние и внутренние факторы, приведенные в 4.1;

б) потребности и ожидания соответствующих заинтересованных сторон, указанные в 4.2;

в) продукты и услуги организации.

Образовательная организация может учитывать все требования настоящего стандарта, если они допустимы в пределах области применения системы менеджмента.

Область применения системы менеджмента образовательной организации должна актуализироваться, документированная информация, описывающая ее границы, должна быть доступна. Область применения должна указывать на охватываемые системой менеджмента продукты и виды услуг и давать обоснование для исключения требований настоящего стандарта, которые определены как неиспользуемые в области применения системы менеджмента образовательной организации.

Соответствие требованиям настоящего стандарта может быть заявлено только в том случае, если требования, определенные как неиспользуемые, не влияют на способность или ответственность организации обеспечивать соответствие продуктов и услуг повышать удовлетворенность потребителей.

Все продукты и услуги, предоставляемые обучающимся образовательной организацией, должны быть включены в сферу действия настоящей системы менеджмента образовательной организации.

4.4 Система менеджмента образовательной организации

4.4.1 Образовательная организация в соответствии с требованиями настоящего стандарта должна разрабатывать, внедрять, поддерживать и постоянно улучшать систему менеджмента, включая необходимые процессы и их взаимодействия.

Организация должна идентифицировать необходимые процессы и их взаимосвязи в рамках области применения ее системы менеджмента, а именно:

а) определять требуемые входы и ожидаемые выходы этих процессов;

б) определять последовательность и взаимодействие этих процессов;

в) устанавливать критерии и методы, необходимые для обеспечения результативного функционирования этих процессов и управления ими, включая определение методов мониторинга и измерения соответствующих показателей результативности деятельности;

г) определять ресурсы, необходимые для этих процессов, и обеспечивать их доступность;

д) распределять обязанности, ответственность и полномочия в отношении этих процессов;

е) учитывать риски и возможности в соответствии с требованиями 6.1;

ж) оценивать эти процессы и вносить любые изменения, необходимые для обеспечения того, чтобы процессы достигали намеченных результатов;

и) улучшать процессы и систему менеджмента образовательной организации.

4.4.2 Организация должна в необходимом объеме:

а) разрабатывать, актуализировать и применять документированную информацию для обеспечения функционирования процессов;

б) регистрировать и сохранять документированную информацию для обеспечения уверенности в том, что эти процессы осуществляются в соответствии с тем, как это было запланировано.

Примечание — Необходимый объем документированной информации образовательная организация определяет самостоятельно.

5 Лидерство

5.1 Лидерство и приверженность

5.1.1 Общие положения

Высшее руководство должно демонстрировать свое лидерство и приверженность в отношении системы менеджмента образовательной организации посредством:

а) принятия ответственности за результативность системы менеджмента;

б) обеспечения разработки политики и целей в области качества, которые согласуются с условиями среды организации и ее стратегическими направлениями;

в) обеспечения интеграции требований системы менеджмента организации в бизнес-процессы образовательной организации;

г) содействия применению процессного подхода и риск-ориентированного мышления;

д) обеспечения доступности ресурсов, необходимых для системы менеджмента образовательной организации;

е) информирования о важности эффективного управления образовательной организацией в соответствии с требованиями системы менеджмента;

ж) обеспечения достижения системой менеджмента образовательной организации намеченных результатов;

и) вовлечения, наставничества и поддержки работников, способствующих повышению эффективности системы менеджмента образовательной организации;

к) продвижения постоянных улучшений;

л) поддержки других руководителей соответствующих процессов и подразделений при демонстрации ими лидерства в зонах их ответственности;

м) поддержки устойчивой реализации стратегического видения образовательной организации и связанных образовательных концепций;

н) разработки и поддержки плана стратегического развития организации;

п) обеспечения того, чтобы образовательные потребности обучающихся, включая особые потребности, были определены и учтены;

р) рассмотрения принципов социальной ответственности.

Примечание — Слово «бизнес» в настоящем стандарте понимается в широком смысле и означает виды деятельности, которые являются ключевыми для достижения целей существования образовательной организации, независимо от того, является ли она государственной, частной, общественной, коммерческой или некоммерческой.

5.1.2 Ориентация на обучающихся и других бенефициаров

Высшее руководство должно нести прямую ответственность за обеспечение того, чтобы:

а) потребности и ожидания обучающихся и других бенефициаров определялись, понимались и последовательно удовлетворялись, о чем должен свидетельствовать мониторинг их удовлетворенности и образовательного прогресса;

б) определялись и рассматривались риски и возможности, которые могут повлиять на соответствие продукта (результата) и качество услуг, на способность повысить удовлетворенность обучающихся и других бенефициаров.

5.1.3 Дополнительные требования лиц с особыми потребностями

Обучающийся с особыми потребностями — это человек, имеющий образовательные потребности, которые не могут быть удовлетворены с помощью стандартного обучения и стандартных практик оценивания (например, особенности в поведении, общении, интеллектуальные или физические особенности, талант или другие потребности обучающегося в специальном образовании; обучающиеся могут иметь более одной особой потребности). Отсюда вытекает необходимость создания каналов связи, чтобы заинтересованные стороны могли получать информацию для обеспечения деятельности по удовлетворению особых потребностей.

Высшее руководство должно обеспечить уверенность в том, что:

- организация имеет ресурсы и педагогические условия для поддержки доступности образовательной среды;

- обучающимся с особыми потребностями в разумных пределах созданы условия для обеспечения равного доступа к учебным ресурсам и образовательной среде, как и другим обучающимся.

5.2 Политика

5.2.1 Разработка политики

Высшее руководство должно разрабатывать, реализовывать и поддерживать в актуальном состоянии политику в области образования, которая:

а) поддерживает миссию и видение образовательной организации;

б) соответствует цели и контексту организации;

в) создает основу для установления целей образовательной организации;

г) включает в себя обязательство соответствовать применимым требованиям;

д) включает в себя обязательство постоянно улучшать систему менеджмента образовательной организации;

е) учитывает соответствующие образовательные, научные и технические достижения;

ж) включает в себя обязательство по обеспечению социально-ответственной деятельности организации;

и) описывает и включает в себя обязательства по вопросам управления интеллектуальной собственностью;

к) рассматривает потребности и ожидания заинтересованных сторон.

5.2.2 Доведение политики

Политика в области образования должна:

а) быть доступной и оформляться как документированная информация;

б) быть доведенной до сведения работников, понятной и применяемой внутри организации;

в) быть доступной и доводиться подходящим способом до соответствующих заинтересованных сторон.

Примечание — Руководящие принципы связи с заинтересованными сторонами содержатся в приложении Г.

5.3 Функции, ответственность и полномочия в организации

Высшее руководство должно обеспечить определение, доведение до работников организации и понимание ими обязанностей, ответственности и полномочий для выполнения соответствующих функций. Высшее руководство должно распределить обязанности, ответственность и полномочия:

а) для обеспечения соответствия системы менеджмента образовательной организации требованиям настоящего стандарта;

б) обеспечения понимания и реализации политики образовательной организации;

в) гарантии того, что процессы системы менеджмента образовательной организации обеспечат получение ожидаемых результатов;

г) отчетности высшему руководству о результатах функционирования системы менеджмента образовательной организации и возможностях ее улучшения;

д) поддержки ориентации на обучающихся и других бенефициаров в рамках всей организации;

е) сохранения целостности системы менеджмента образовательной организации при планировании и внедрении изменений в систему менеджмента образовательной организации;

ж) управления коммуникациями в организации;

и) обеспечения интеграции всех процессов обучения, независимо от способа предоставления услуг;

к) контроля документированной информации;

л) управления требованиями обучающихся с особыми потребностями.

6 Планирование

6.1 Действия в отношении рисков и возможностей

6.1.1 При планировании в системе менеджмента образовательная организация должна учесть внешние и внутренние факторы и потребности и ожидания заинтересованных сторон, определить риски и возможности, подлежащие рассмотрению:

а) для обеспечения уверенности в том, что система менеджмента образовательной организации может достичь своих намеченных результатов;

б) увеличения их желаемого влияния;

в) предотвращения или уменьшения их нежелательного влияния;

г) достижения улучшения.

6.1.2 Организация должна планировать:

а) действия по рассмотрению этих рисков и возможностей;

б) то, каким образом:

- интегрировать и внедрить эти действия в процессы системы менеджмента образовательной организации;

- оценивать результативность этих действий.

Меры, принимаемые в отношении рисков и возможностей, должны быть пропорциональны их возможному влиянию на соответствие продуктов и услуг.

Примечания

1 Варианты реагирования на риски могут включать избежание риска, допущение риска с тем, чтобы отследить возможности, устранение источника риска, изменение вероятности или последствий, передачу риска или сдерживание риска путем принятия решения, основанного на информации.

2 Возможности могут привести к внедрению новых практик, созданию новых образовательных продуктов или образовательных услуг, открытию новых рынков, появлению новых обучающихся и других бенефициаров, налаживанию партнерских отношений, использованию новых технологий и других желательных и жизнеспособных возможностей для удовлетворения потребностей организации или ее обучающихся или других бенефициаров.

6.2 Цели образовательной организации и планирование их достижения

6.2.1 Образовательная организация устанавливает свои цели для соответствующих функций, уровней, а также процессов, необходимых для системы менеджмента образовательной организации. Цели образовательной организации должны:

а) быть согласованными с политикой образовательной организации,

б) быть измеримыми (если это осуществимо);

в) учитывать применимые требования;

г) быть связанными с обеспечением соответствия продуктов и услуг и повышением удовлетворенности обучающихся, персонала и других бенефициаров;

д) подлежать мониторингу;

е) быть доведенными до работников;

ж) актуализироваться по мере необходимости.

Организация должна разрабатывать, актуализировать и применять документированную информацию о целях менеджмента.

6.2.2 При планировании действий по достижению целей образовательная организация должна определить:

а) что должно быть сделано;

б) какие потребуются ресурсы;

в) кто будет нести ответственность;

г) когда эти действия будут завершены;

д) каким образом будут оцениваться результаты.

6.3 Планирование изменений

Там, где образовательная организация определяет необходимость изменений в системе менеджмента, эти изменения должны осуществляться на плановой основе (см. 4.4). Организация должна рассматривать:

а) цель вносимого изменения и возможные последствия его внесения;

б) целостность системы менеджмента образовательной организации;

в) доступность ресурсов;

г) распределение или перераспределение обязанностей, ответственности и полномочий;

д) наличие и готовность внешних поставщиков, необходимых для осуществления изменений.

7 Средства обеспечения

7.1 Ресурсы

7.1.1 Общие положения

7.1.1.1 Образовательная организация должна определить и обеспечить наличие ресурсов, необходимых для разработки, внедрения, поддержания и постоянного улучшения своей системы менеджмента.

Организация должна обеспечивать:

а) вовлечение и удовлетворенность обучающихся посредством мероприятий, которые улучшают обучение и способствуют достижению результатов обучения;

б) привлечение и удовлетворенность персонала посредством деятельности по повышению квалификации персонала для содействия обучению;

в) удовлетворенность других бенефициаров посредством мероприятий, которые способствуют социальным преимуществам обучения.

7.1.1.2 Организация определяет и контролирует ресурсы, которые должны быть предоставлены:

а) внутренними процессами/поставщиками;

б) внешними поставщиками.

Организация обеспечивает учет требований обучающихся с особыми потребностями в отношении доступности образовательных продуктов и услуг для данной категории потребителей.

7.1.2 Человеческие ресурсы

7.1.2.1 Человеческие ресурсы образовательной организации включают:

а) сотрудников, работающих в организации;

б) добровольцев и стажеров, работающих с организацией или вносящих в нее вклад;

в) сотрудников внешних поставщиков, работающих с организацией или вносящих в нее вклад.

7.1.2.2 Организация должна:

а) определить и обеспечить наличие человеческих ресурсов, необходимых для результативного внедрения системы менеджмента и эффективного ее функционирования и управления процессами;

б) определять, внедрять и публиковать критерии набора, приема или отбора обучающихся и обеспечивать их доступность соответствующим заинтересованным сторонам;

в) вести документированную информацию по процессу набора, приема или отбора и хранить записи о результатах процесса.

7.1.3 Инфраструктура

7.1.3.1 Организация должна определить, создать и поддерживать инфраструктуру, необходимую для функционирования ее процессов с целью достижения соответствия требований к продуктам и услугам.

Инфраструктура может включать:

а) здания, связанные с ними инженерные сети и системы, территории;

б) оборудование, включая технические и программные средства;

в) коммунальные ресурсы;

г) транспортные ресурсы.

7.1.3.2 Образовательная организация должна:

а) определить, обеспечить и обслуживать средства обеспечения безопасности, которые:

1) необходимы для обеспечения наиболее подходящих условий деятельности персонала в образовательном процессе;

2) способствуют улучшению результатов образовательной деятельности;

б) обеспечивать, чтобы размеры помещений соответствовали потребностям тех, кто их использует.

7.1.4 Среда для функционирования образовательных процессов

Организация должна определить, обеспечить и поддерживать подходящую среду, необходимую для функционирования ее процессов с учетом факторов психосоциальной и физической безопасности заинтересованных сторон.

Примечания

1 Психосоциальные факторы могут включать, например, отсутствие дискриминации, спокойствие, бесконфликтность, снижение уровня стресса, профилактику эмоционального выгорания, эмоциональную защиту, влияние на работу возможностей для развития, предсказуемость, социальную поддержку со стороны руководителей, удовлетворенность работой.

2 Физические факторы могут включать, например, температуру, влажность, освещение, воздушные потоки в рабочих помещениях, гигиену и шум, а также эргономику оборудования и мебели.

7.1.5 Ресурсы для мониторинга и измерения

7.1.5.1 Общие положения

Организация должна определить и предоставить ресурсы, необходимые для обеспечения имеющих законную силу и надежных результатов в тех случаях, когда мониторинг или измерения используются для подтверждения соответствия продуктов и услуг требованиям.

Организация должна обеспечить, чтобы предоставленные ресурсы:

а) были пригодны для конкретного типа предпринимаемых действий по мониторингу и измерению;

б) поддерживались в целях сохранения их пригодности для реализации этих действий.

Организация должна регистрировать и сохранять соответствующую документированную информацию как записи свидетельств о пригодности ресурсов для мониторинга и измерения.

Примечание — Применяемые в учебном процессе оценочные средства должны быть адекватны образовательным целям, технологиям, методам предоставления и продолжительности образовательной программы.

7.1.5.2 Прослеживаемость измерения

В тех случаях, когда прослеживаемость измерения является требованием или рассматривается образовательной организацией в качестве важного элемента для обеспечения уверенности в правомочности результатов измерения, измерительные технологии, средства и приборы должны быть:

а) испытаны, откалиброваны и при необходимости поверены в установленные периоды или перед их применением по эталонным методикам или эталонам, передающим размеры единиц в сравнении с международными или национальными эталонами; при отсутствии таких эталонов база, используемая для калибровки или поверки, должна быть зарегистрирована и сохранена в качестве документированной информации; испытание следует проводить на репрезентативной выборке;

б) идентифицированы в целях установления их статуса;

в) защищены от случайных корректировок, регулировок, повреждения и ухудшения состояния, которые сделали бы недействительными статус испытания, калибровки и последующие результаты измерений.

Организация должна определить правомочность предыдущих результатов измерения в тех случаях, когда было обнаружено, что средства измерения были непригодны для их применения по прямому назначению, и при необходимости предпринять соответствующее действие.

7.1.6 Знания организации

7.1.6.1 Общие положения

Организация должна определить знания, необходимые для функционирования ее процессов и достижения соответствия ее продуктов и услуг.

Знания должны поддерживаться в актуальном состоянии и быть доступными в необходимом объеме.

При рассмотрении изменяющихся нужд и тенденций образовательная организация должна оценивать текущий уровень знаний и определять, каким образом получить или обеспечить доступ к дополнительным знаниям и их необходимым обновлениям.

Организация поощряет обмен знаниями между всеми педагогическими работниками, сотрудниками и обучающимися.

Организация должна соблюдать требования к интеллектуальной собственности.

Примечания

1 Знания организации — это специфичные для организации результаты познавательной деятельности, полученные в основном из опыта. Заинтересованные стороны используют знания и обмениваются ими для достижения целей организации.

2 Основой знаний организации могут быть:

- внутренние источники (например, интеллектуальная собственность; знания, полученные из опыта; выводы, извлеченные из неудачных или успешных проектов; сбор и обмен недокументированными знаниями и опытом; результаты улучшений процессов, продуктов и услуг);
- внешние источники (например, стандарты, научное сообщество, конференции, семинары, знания, полученные от потребителей и внешних поставщиков).

7.1.6.2 Образовательные ресурсы

Организация для формирования знаний предоставляет образовательные ресурсы.

Образовательные ресурсы должны:

а) соответствовать потребностям обучающихся, педагогических работников и других бенефициаров;

б) анализироваться с запланированной периодичностью, чтобы можно было убедиться в их актуальности;

в) каталогизироваться и являться ссылками в работах.

Организация должна поощрять повторное использование ресурсов.

Примечание — В некоторых случаях стандарты, связанные с метаданными (например, ГОСТ Р ИСО 15836-2 или ГОСТ ISO/IEC 19788-2, ГОСТ ISO/IEC 19788-3, ГОСТ ISO/IEC 19788-5, ГОСТ Р 59874), могут быть использованы для ссылок.

7.2 Компетентность

7.2.1 Общие положения

Организация должна:

а) определять необходимую компетентность лиц(а), выполняющих(его) работу под ее управлением, которая оказывает влияние на результаты деятельности и результативность системы менеджмента;

б) обеспечивать компетентность этих лиц на основе соответствующего образования и опыта;

в) разрабатывать и внедрять методы оценки работы персонала и его компетентности;

г) там, где это применимо, принимать меры для приобретения необходимой актуальной компетенции и оценивать эффективность принятых мер;

д) принимать меры для поддержки и обеспечения постоянного развития соответствующей компетенции персонала, создавать условия для его непрерывного профессионального развития;

е) регистрировать и сохранять соответствующую документированную информацию как свидетельство компетентности.

Примечание — Применимые действия могут включать, например, проведение обучения, наставничество или перераспределение обязанностей среди имеющихся работников; или же найм лиц, обладающих требуемым уровнем компетентности.

7.2.2 Дополнительные требования к организации образования лиц, имеющих особые потребности

Организация должна предоставить ресурсы для поддержки компетентности персонала, который работает с лицами, имеющими особые потребности, путем:

а) обеспечения того, чтобы все педагогические работники и сотрудники, имеющие контакт с обучающимися с особыми потребностями, имели соответствующую специализированную подготовку, которая может включать:

1) готовность выявлять особые потребности обучающихся в целях их удовлетворения;

2) дифференцированные технологии обучения и оценки;

3) специальные обучающие курсы;

б) обеспечение доступа к сети специалистов.

Примечания

1 Специализированная подготовка может включать подготовку по дифференцированному обучению в целях удовлетворения обучающихся с особыми потребности.

2 Специалистами могут выступать психологи, специалисты по обучению и развитию и логопеды.

7.3 Осведомленность

Образовательная организация должна обеспечить, чтобы соответствующие лица, выполняющие работу в области применения системы менеджмента, были осведомлены:

а) о политике и стратегии организации и соответствующих целях менеджмента;

б) о своем вкладе в результативность процессов и системы менеджмента в целом, включая пользу от улучшения результатов собственной деятельности;

в) о последствиях несоответствий требованиям системы менеджмента образовательной организации.

7.4 Обмен информацией

7.4.1 Общие положения

Организация должна определить порядок внутреннего и внешнего обмена информацией, относящейся к системе менеджмента образовательной организации, включая понимание того:

а) какая информация будет передаваться;

б) когда будет передаваться информация;

в) с какими целями будет передаваться информация;

г) кому будет передаваться информация;

д) каким образом она будет передаваться;

е) кто будет передавать информацию.

7.4.2 Цели обмена информацией

Внутренний и внешний обмен информацией имеет цели:

а) выявление мнения или запрос согласия соответствующих заинтересованных сторон;

б) доведение до сведения заинтересованных сторон актуальной, точной и своевременной информации в соответствии с миссией, видением, стратегией и политикой организации;

в) сотрудничество и координация деятельности и процессов с соответствующими заинтересованными сторонами в организации.

Примечание — Передаваемая информация может включать информацию о реализации образовательных программ, предполагаемых результатах обучения, квалификации, нововведениях, новых идеях, а также о научных результатах, методах, подходах и базовых образовательных продуктах и услугах.

7.4.3 Механизмы обмена информацией

7.4.3.1 Организация определяет и внедряет эффективные механизмы общения с обучающимися и другими заинтересованными сторонами в отношении:

а) институциональной политики и стратегического плана;

б) разработки, содержания и предоставления образовательных продуктов и услуг;

в) запросов, заявлений, допусков или регистрации;

г) данных об успеваемости обучающихся, включая результаты формирующей и суммирующей оценки;

д) отзывы обучающихся и заинтересованных сторон, включая жалобы обучающихся и опросы удовлетворенности обучающихся/заинтересованных сторон.

В случае неурегулированных вопросов организация должна информировать своих обучающихся и других бенефициаров о способах обмена информацией.

7.4.3.2 С запланированной периодичностью организация должна:

а) контролировать осуществление своих коммуникационных усилий;

б) анализировать и совершенствовать коммуникационный план на основе результатов мониторинга.

Организация должна сохранять документированную информацию в процессе коммуникации.

Примечания

1 Организация может документировать планы и договоренности в рамках процессов, частью которых они являются.

2 В соответствующих случаях организация может применять методы для обеспечения прослеживаемости сообщений.

3 Внешними контактными лицами могут быть лица или организации, такие как посредники, адвокаты, правительственные органы, омбудсмены, защитники, представители обучающихся или другие третьи стороны.

7.5 Документированная информация

7.5.1 Общие положения

Система менеджмента образовательной организации должна включать документированную информацию:

а) требуемую настоящим стандартом;

б) определенную организацией как необходимую для обеспечения результативности системы менеджмента.

Примечания

1 Объем документированной информации системы менеджмента в одной образовательной организации может отличаться от другой в зависимости от:

- размера организации и вида ее деятельности, процессов, продуктов и услуг;
- сложности процессов и их взаимодействия;
- компетентности работников.

2 Документация может быть любой формы и на любом носителе.

3 Документированная информация может включать записи, например:

- календарный график;
- образовательную программу, каталог курсов;
- результаты оценки освоения образовательной программы обучающимися;
- кодекс поведения и этические нормы и другие.

7.5.2 Создание и актуализация

При создании и актуализации документированной информации организация должна соответствующим образом обеспечить:

а) идентификацию и описание документов и записей (например, название, дата, автор, ссылочный номер);

б) формат (например, язык, версия программного обеспечения, графические средства) и носитель (например, бумажный или электронный) с учетом требований доступности для лиц с особыми потребностями;

в) анализ и одобрение с точки зрения пригодности и адекватности.

7.5.3 Управление документированной информацией

7.5.3.1 Документированная информация системы менеджмента необходима образовательной организации и должна находиться под управлением в целях обеспечения:

а) ее доступности и пригодности в местах ее использования;

б) ее достаточной защиты (например, от несоблюдения конфиденциальности, от ненадлежащего использования или потери целостности).

7.5.3.2 Для управления документированной информацией организация должна предусматривать следующие действия в той степени, насколько это применимо:

а) распределение, обеспечение ее доступности и поиска, а также использования;

б) защиту и безопасность, включая резервное копирование;

в) хранение и защиту, включая сохранение разборчивости;

г) контроль изменений (например, контроль версий);

д) соблюдение сроков хранения и порядка уничтожения;

е) обеспечение конфиденциальности;

ж) предотвращение непреднамеренного использования устаревшей документированной информации.

Документированная информация внешнего происхождения, определенная организацией как необходимая для планирования и функционирования системы менеджмента образовательной организации, должна быть соответствующим образом идентифицирована и находиться под управлением.

Примечания

1 Доступ подразумевает разрешение только просмотра документированной информации или разрешение просмотра с полномочиями по внесению изменений в документированную информацию.

2 Сохранение разборчивости включает обеспечение целостности при передаче данных между носителями или форматами.

8 Деятельность

8.1 Планирование и управление деятельностью

8.1.1 Общие положения

Организация должна планировать, осуществлять и контролировать процессы (см. 4.4), необходимые для выполнения требований по предоставлению образовательных продуктов и услуг, а также осуществлять действия, определенные в 6.1, путем:

а) определения требований к образовательным продуктам и услугам;

б) установления критериев для процессов;

в) определения ресурсов, необходимых для обеспечения соответствия требованиям к образовательным продуктам и услугам;

г) осуществления контроля процессов в соответствии с критериями;

д) определения, разработки, актуализации и применения, а также регистрирования и сохранения документированной информации в объеме, необходимом:

1) для обеспечения уверенности в том, что процессы выполнялись так, как это было запланировано;

2) демонстрации соответствия результатов образовательной деятельности требованиям.

Примечание — «Хранение» подразумевает сохранение документированной информации в течение установленных периодов времени.

Результаты такого планирования должны быть подходящими для деятельности организации.

Организация должна управлять запланированными изменениями и анализировать последствия непредусмотренных изменений, принимая при необходимости меры по смягчению любых негативных воздействий.

Организация должна обеспечивать, чтобы процессы, переданные внешним организациям, находились под управлением (8.4).

8.1.2 Специфическое планирование деятельности и управление образовательными продуктами и услугами

Организация должна планировать проектирование, разработку и ожидаемые результаты образовательных продуктов и услуг, в том числе:

а) результаты обучения;

б) обеспечение надлежащих и доступных методов обучения и условий обучения;

в) определение критериев оценки обучения;

г) проведение оценки обучения;

д) определение и проведение процедур совершенствования;

е) оказание вспомогательных услуг.

Если организация обеспечивает дошкольное образование, применяются дополнительные требования, указанные в приложении А.

8.1.3 Дополнительные требования к образованию лиц с особыми потребностями

Организация должна:

а) проявлять гибкость, чтобы поддерживать совместное построение с обучающимся процесса обучения на основе его навыков, способностей и интересов, включая такие подходы, как:

1) адаптивное обучение;
2) ускоренное обучение;
3) обогащенное содержание;
4) разрешение зачисления на две разные программы или образовательные организации;
5) индивидуально подобранные меры;
6) корректировку учебного плана или модификацию образовательной программы, чтобы она соответствовала конкретному профилю обучающегося, выше или ниже соответствующего возраста, класса или уровня, по умолчанию для определенного предмета или курса;
7) признание предыдущего обучения и опыта;

б) способствовать созданию командной среды с адекватными ресурсами для поддержки отдельных обучающихся в реализации их оптимального потенциала;

в) обеспечивать связь с возможностями на рабочем месте;

г) обеспечивать предоставление здоровой и питательной пищи по мере необходимости.

8.2 Требования к образовательным продуктам и услугам

8.2.1 Определение требований к образовательным продуктам и услугам

При определении требований к образовательным продуктам и услугам, предлагаемым обучающимся и другим бенефициарам, организация должна убедиться, что в том числе определяются те требования, которые:

а) организация считает необходимыми в связи с ее политикой и стратегическим планом;

б) являются результатом анализа потребностей, проводимого для определения потребностей (нынешних и потенциальных будущих) обучающихся и других бенефициаров, в частности лиц с особыми потребностями;

в) являются результатом международных требований;

г) связаны с рынком труда;

д) являются результатом исследований;

е) являются действующими требованиями к гигиене.

Организация должна гарантировать, что она может удовлетворить требования, предъявляемые к образовательным продуктам и услугам, которые она предлагает.

Примечания

1 Анализ потребностей включает всестороннюю оценку способностей обучающихся и может включать предварительные знания и навыки, предпочтительные стратегии обучения, социальные и эмоциональные потребности, особые потребности в питании и биологические ритмы обучения.

2 В образовательном контексте требования к образовательным продуктам и услугам могут определяться с разных сторон и на разных стадиях операционного процесса. Например, такие требования как результаты обучения, установленные законом, определяются до оказания образовательной услуги, в то время как требования, касающиеся конкретных потребностей данного учащегося, могут быть определены только после начала обучения, когда стали известны его участники.

3 Анализ особых потребностей обучающихся может включать анализ расстройств чтения, расстройств письменной речи, неспособности к математике, нарушений двигательной функции, ухудшения самочувствия и ухудшения зрения. Для одаренных обучающихся анализ потребностей может включать анализ уровней одаренности, гиперлексии и предварительную оценку областей одаренности (например, общие интеллектуальные способности, конкретные академические способности, лидерские способности, творческое и продуктивное мышление, психомоторные способности, визуальное искусство).

8.2.2 Информирование о требованиях к образовательным продуктам и услугам

Начиная с момента предоставления образовательных продуктов и услуг или до его наступления организация уведомляет обучающихся и других заинтересованных лиц и в соответствующих случаях проверяет понимание ими:

а) цели(ей), формата и содержания предоставляемых образовательных продуктов и услуг, включая инструменты и критерии, которые будут использоваться для оценки;

б) обязательств, обязанностей и ожиданий, возлагаемых на обучающихся и других бенефициаров;

в) средств обучения и оценки;

г) процедур, используемых в случае недовольства или разногласий между заинтересованной стороной и системой менеджмента образовательной организации;

д) того, кто будет проводить обучение и оценку, и как она будет проводиться;

е) любых связанных с этим расходов, таких как плата за обучение, экзаменационные расходы и приобретение учебных материалов;

ж) любых предварительных условий, таких как необходимые навыки (включая навыки ИКТ), квалификаций и профессионального опыта.

8.2.3 Анализ изменения требований к продуктам и услугам

Организация должна убедиться, что в соответствующую документированную информацию вносятся поправки и что соответствующие заинтересованные стороны были осведомлены об измененных требованиях, в случае если требования на продукты и услуги меняются.

8.3 Проектирование и разработка образовательных программ, продуктов и услуг

8.3.1 Общие положения

Организация должна разработать, внедрить и поддерживать процесс проектирования и разработки, подходящий для обеспечения реализации образовательных программ.

8.3.2 Планирование проектирования и разработки

При определении этапов и средств управления проектированием и разработкой организация должна рассматривать:

а) требования, определенные в 8.2;

б) характер, продолжительность и сложность работ по проектированию и разработке;

в) требуемые стадии процесса, включая проведение применимых анализов проектирования и разработки;

г) требуемые действия в отношении верификации и валидации проектирования и разработки;

д) обязанности, ответственность и полномочия в области проектирования и разработки;

е) внутренние и внешние ресурсы, необходимые для проектирования и разработки образовательных программ;

ж) необходимость в контроле взаимодействиями между лицами, участвующими в процессе проектирования и разработки;

и) необходимость привлечения обучающихся и других бенефициаров к процессу разработки и развития;

к) требования к последующей реализации образовательных программ;

л) уровень контроля, ожидаемый для процесса проектирования и разработки обучающимися, другими бенефициарами и другими заинтересованными сторонами;

м) документированная информация, необходимая для подтверждения того, что требования к проектированию и разработке были выполнены;

н) научно обоснованный подход;

п) степень, в которой обучающиеся требуют индивидуальных путей обучения, основанных на их навыках, интересах и способностях;

р) необходимость повторного использования, доступность, взаимозаменяемость и долговечность в процессе разработки и реализации.

8.3.3 Входные данные для проектирования и разработки

Организация должна определить требования, имеющие важное значение для конкретного вида проектируемых и разрабатываемых образовательных программ. Организация должна рассмотреть:

а) функциональные и эксплуатационные требования к образовательным продуктам;

б) информацию, полученную из предыдущей аналогичной деятельности по проектированию и разработке;

в) стандарты или своды практик, которые организация обязалась применять;

г) возможные последствия неудач, связанных со спецификой образовательных программ.

Входные данные должны быть адекватны целям проектирования и разработки, а также быть полными и непротиворечивыми.

Противоречия входных данных для проектирования и разработки должны быть разрешены.

Организация должна регистрировать и сохранять документированную информацию по входным данным для проектирования и разработки.

8.3.4 Средства управления проектированием и разработкой

8.3.4.1 Общие положения

Организация должна применять средства управления процессом проектирования и разработки для обеспечения уверенности в том, что:

а) результаты, которые должны быть достигнуты, определены;

б) проведен анализ для оценки способности результатов проектирования и разработки выполнить требования;

в) проведены действия по верификации и валидации в целях обеспечения соответствия разработанных образовательных продуктов и услуг требованиям по их предназначению и предполагаемому использованию;

г) предприняты необходимые действия по выявленным проблемам анализа или верификации и валидации.

Если это применимо, организация должна сохранять документированную информацию:

а) о результатах каких-либо комментариев, верификации и валидации деятельности;

б) любых новых требованиях к образовательным продуктам и услугам.

Примечание — Анализ, верификация и валидация проектирования и разработки имеют различные цели. Они могут выполняться по отдельности или совместно, насколько это применимо к результатам образовательной деятельности организации.

8.3.4.2 Управление процессом проектирования и разработки образовательных программ

Управление процессом проектирования и разработки образовательных программ применяется, чтобы:

а) цель и объем образовательной программы были определены с учетом потребностей обучающихся в дальнейшем обучении или работе;

б) предварительные условия (если таковые имеются) были уточнены;

в) были определены характеристики обучающихся;

г) были известны требования к дальнейшему обучению или работе;

д) способы реализации образовательной программы отвечали требованиям целей и объема, учитывали особенности обучающихся;

е) были определены характеристики выпускника.

Примечание — Процесс проектирования и разработки образовательной программы может быть итеративным. Например, базовая образовательная программа может быть разработана до предоставления образовательных услуг, но методы обучения, возможно, должны быть адаптированы к конкретным потребностям каждой конкретной группы обучающихся во время предоставления каждой образовательной программы.

8.3.4.3 Управление проектированием и разработкой учебного плана

Управление проектированием и разработкой учебного плана должно быть направлено на то, чтобы:

а) результаты обучения:
   1) соответствовали объему программы;
   2) описывались с точки зрения компетенций, которые обучающиеся должны приобрести, выполнив учебный план;
   3) включали указание уровня, до которого будут сформированы компетенции;
   4) были конкретны, измеримы, достижимы, актуальны и ограничены во времени;

б) используемые в образовательной программе методы и технологии:
   1) соответствовали формам получения образования и формам обучения;
   2) подходили для обеспечения достижения результатов обучения;
   3) были конкретны, измеримы, достижимы, актуальны и ограничены во времени;

в) все ресурсы, необходимые для успешного завершения процесса образовательной деятельности, были определены;

г) адекватные дидактические возможности были включены в образовательную программу:

1) для активного участия обучающихся в создании процесса обучения;

2) для формирующего оценивания и обратной связи.

8.3.4.4 Управление проектированием и разработкой оценочных средств

Управление процессом проектирования и разработки оценочных средств должно обеспечивать:

а) четкую связь между оценочными средствами и результатами обучения, и при необходимости образовательной деятельностью, на которой основана процедура оценки;

б) мероприятия, проводимые с учетом принципов прозрачности, доступности, уважения к обучающемуся и справедливости, особенно в отношении процедуры оценки;

в) систему оценивания, которая является определенной и проверяемой.

8.3.5 Выходные данные проектирования и разработки

Организация должна обеспечить, чтобы выходные данные проектирования и разработки:

а) соответствовали входным требованиям;

б) были адекватными для последующих процессов реализации образовательных программ;

в) содержали требования к мониторингу и измерению, насколько это возможно, а также критерии приемки или ссылки на них;

г) определяли характеристики образовательных программ, которые имеют важное значение для их целевого назначения, безопасной и надлежащей реализации;

д) сохранялись в качестве документированной информации.

8.3.6 Изменения процесса проектирования и разработки

Организация должна идентифицировать, анализировать и управлять изменениями, сделанными во время или после проектирования и разработки образовательных программ, в той степени, которая необходима для обеспечения исключения негативного влияния на соответствие требованиям.

Организация должна регистрировать и сохранять документированную информацию:

а) по изменениям проектирования и разработки;

б) результатам анализов;

в) санкционированию изменений;

г) действиям, предпринятым для предотвращения неблагоприятного влияния.

8.4 Управление процессами, образовательными продуктами и услугами, поставляемыми внешними поставщиками

8.4.1 Общие положения

Организация должна обеспечить соответствие требованиям поставляемых внешними поставщиками процессов, образовательных продуктов и услуг.

Организация должна определять средства управления, применимые для процессов, образовательных продуктов и услуг, поставляемых внешними поставщиками, в тех случаях, когда:

а) продукты и услуги от внешних поставщиков предназначены для включения их в состав продуктов и услуг, предлагаемых самой организацией;

б) продукты и услуги поставляются потребителю(ям) от имени организации внешними поставщиками напрямую;

в) процесс или его часть выполняется внешним поставщиком в результате принятия решения организацией.

Организация должна определить и применять критерии оценки, выбора, мониторинга результатов деятельности, а также повторной оценки внешних поставщиков исходя из их способности выполнять процессы или поставлять образовательные продукты и услуги в соответствии с требованиями. Организация должна регистрировать и сохранять документированную информацию об этих действиях и о прочих, необходимых и вытекающих из оценок.

8.4.2 Тип и степень управления

Образовательная организация должна обеспечить, чтобы процессы, продукты и услуги, поставляемые внешними поставщиками, не оказывали негативного влияния на ее способность демонстрировать результаты, соответствующие требованиям.

Организация должна:

а) обеспечивать, чтобы процессы, поставляемые внешними поставщиками, находились под ее управлением;

б) определять средства управления, которые она планирует применять как в отношении внешнего поставщика, так и к поставляемым им результатам;

в) учитывать:

1) возможное влияние процессов, продуктов и услуг, поставляемых внешними поставщиками, на способность организации постоянно обеспечивать соответствие требованиям потребителей и применимым законодательным и нормативным правовым требованиям;

2) результативность средств управления, применяемых внешним поставщиком;

г) определять верификацию или другие действия, необходимые для обеспечения соответствия процессов, продуктов и услуг, поставляемых внешними поставщиками, требованиям.

8.4.3 Информация, предоставляемая внешним поставщикам

Организация должна обеспечивать достаточность требований до их сообщения внешнему поставщику.

Организация должна сообщать внешним поставщикам свои требования, относящиеся:

а) к поставляемым процессам, продуктам и услугам;

б) одобрению:

1) продуктов и услуг;

2) методов, процессов и оборудования;

3) выпуска продуктов и услуг;

в) компетентности персонала, включая любые требуемые меры подтверждения квалификации;

г) взаимодействию внешнего поставщика с организацией;

д) применяемым организацией управления и мониторинга результатам деятельности внешнего поставщика;

е) деятельности по верификации или валидации, которую организация или ее потребитель предполагают осуществлять на месте у внешнего поставщика.

8.5 Реализация образовательных программ

8.5.1 Контроль за реализацией образовательных программ

8.5.1.1 Общие положения

Организация должна осуществлять реализацию образовательных программ в управляемых условиях.

Управляемые условия должны включать в себя, насколько это применимо:

а) доступность документированной информации, определяющей:

1) характеристики образовательных программ, продуктов и услуг или деятельности;

2) результаты, которые должны быть достигнуты;

б) доступность и применение ресурсов, подходящих для осуществления мониторинга и измерений;

в) осуществление деятельности по мониторингу и измерению на соответствующих этапах в целях верификации соответствия процессов или их выходов критериям управления, а также соответствия образовательных программ, продуктов и услуг критериям приемки;

г) применение соответствующей инфраструктуры и среды для функционирования процессов;

д) назначение компетентного персонала, включая любую требуемую квалификацию (см. 7.2);

е) валидацию и периодическую повторную валидацию способности процессов реализации образовательных программ достигать запланированных результатов в тех случаях, когда конечный выход не может быть верифицирован последующим мониторингом или измерением;

ж) выполнение действий с целью предотвращения ошибок, связанных с человеческим фактором;

и) осуществление выпуска, поставки и действий после поставки.

8.5.1.2 Прием обучающихся

Образовательная организация должна убедиться, что до поступления обучающиеся были обеспечены:

а) адекватной информацией, учитывающей организационные и профессиональные требования, а также обязательства организации в области социальной ответственности;

б) адекватной и ясной информацией:

1) об ожидаемых результатах обучения, карьерных перспективах, образовательных подходах;

2) об участии обучающихся и других лиц (если необходимо) в их учебном процессе;

3) о критериях приема и стоимости образовательного продукта или услуги.

Организация устанавливает порядок приема обучающихся. В дополнение к требованиям, изложенным в 4.4.1, процесс должен:

а) устанавливать критерии приема, соответствующие:

1) требованиям организации;

2) требованиям профессионального поля;

3) требованиям, обусловленным содержанием программы и/или педагогическим подходом;

б) обеспечивать единообразное применение критериев и процессов приема для всех обучающихся;

в) сохранять данные в качестве документированной информации;

г) быть общедоступным;

д) обеспечивать прослеживаемость каждого решения о допуске;

е) сохранять документированную информацию в качестве доказательства признания решения.

8.5.1.3 Реализация образовательных программ

Организация устанавливает процессы:

а) для обучения;

б) сопровождения образовательного процесса;

в) административной поддержки обучения.

8.5.1.4 Итоговая аттестация

Организация должна:

а) обеспечивать, чтобы методы выявления плагиата и других нарушений применялись и доводились до сведения обучающихся;

б) обеспечивать прослеживаемость оценок, с тем чтобы можно было определить объективную связь между представленной работой обучающегося и присвоенной оценкой;

в) сохранять документированную информацию об оценке в качестве доказательства присвоенных оценок;

г) обеспечивать открытый доступ к периоду хранения такой документированной информации.

8.5.1.5 Признание оценки результатов обучения

Организация должна убедиться, что после итоговых оценок:

а) обучающихся информируют об итогах оценочной деятельности и оценке;

б) обучающимся предоставляется возможность обжаловать или попросить об исправлении результатов оценочной деятельности и оценки;

в) обучающиеся имеют полный доступ к своей работе и ее детальной оценке, а также возможности для обратной связи;

г) свидетельство о результатах оценки выдается обучающемуся в качестве документированной информации;

д) причины принятия решения о классификации и окончательной оценке сохраняются в качестве документированной информации;

е) документированная информация сохраняется в течение определенного периода хранения;

ж) данные о сроке хранения такой документированной информации являются общедоступными.

8.5.1.6 Дополнительные требования к организации образования лиц с особыми потребностями

Руководство, педагогические работники и вспомогательный персонал организации при участии обучающихся и других заинтересованных сторон может определить шаги по улучшению доступности образовательных услуг. Организация должна применять разумные суждения относительно того, что может быть возможным в течение конкретного периода времени.

Применительно к обучению организация должна:

а) использовать дифференцированные стратегии обучения, ориентированные на обучающихся;

б) использовать подходы, рекомендованные для обучающихся с особыми потребностями, для поощрения развития самосознания, саморегуляции и метапознания;

в) обеспечивать баланс потребностей обучающихся, педагогических работников, требований образовательной программы, контекста (среды) в более широких рамках (например, требований в контексте национальных ценностей);

г) гибко применять индивидуальные меры в зависимости от обстоятельств, в том числе:

1) изменение образовательной программы;

2) развитие самостоятельности и независимости;

3) наставничество и консультирование.

В отношении оценки обучения организация должна:

а) предоставлять обучающимся многочисленные и разнообразные возможности продемонстрировать свое мастерство в изучении тем программы;

б) гарантировать, что в обучении предусмотрены задания и оценки, которые позволяют обучающимся строить свое обучение и демонстрировать свои достижения в обучении;

в) гибко применять индивидуальные меры в зависимости от обстоятельств, включая адекватные методы оценки.

Отдельные обучающиеся, которым требуется особая помощь для достижения согласованных результатов обучения, должны быть включены в образовательную деятельность таким образом, чтобы сбалансировать требования обучающихся, целостность результатов обучения и возможности образовательной организации.

8.5.2 Идентификация и прослеживаемость

Образовательная организация обеспечивает идентификацию и прослеживаемость в отношении:

а) прогресса обучающихся в организации;

б) дальнейшего обучения и трудоустройства выпускников образовательной программы, где это применимо;

в) результатов работы персонала с точки зрения:

1) что было сделано;

2) когда;

3) кем.

8.5.3 Собственность потребителей или внешних поставщиков

Организация должна проявлять заботу о собственности потребителей или внешних поставщиков, когда она находится под управлением организации или используется ею. Организация должна идентифицировать, верифицировать, сохранять и защищать собственность потребителя или внешнего поставщика, предоставленную для использования или включения в образовательные продукты и услуги.

В случае, когда собственность потребителя или внешнего поставщика утеряна, повреждена или признана непригодной для использования, организация должна уведомить об этом потребителя или внешнего поставщика, принять соответствующие меры по исправлению положения (см. 8.5.5 и 10.2), а также регистрировать и сохранять документированную информацию о произошедшем.

Примечание — Собственность заинтересованной стороны может включать материалы, компоненты, инструменты и оборудование, помещения бенефициара, интеллектуальную собственность и персональные данные, сертификаты, дипломы и другие соответствующие документы.

8.5.4 Сохранение

Организация должна сохранять выходные данные о результатах и процессе реализации образовательных программ в той мере, в какой это необходимо для обеспечения соответствия требованиям.

8.5.5 Открытость и конфиденциальность персональных данных обучающихся

Организация должна установить процедуры открытости и конфиденциальности данных обучающихся и поддерживать их в виде документированной информации. Процедуры должны определять:

а) какие данные собирают, как и где их обрабатывают и хранят;

б) кто имеет доступ к данным;

в) при каких условиях данные обучающихся могут быть переданы третьим лицам;

г) как долго хранят данные.

Организация должна собирать и передавать данные обучающихся только с их явного согласия.

Организация должна предоставлять обучающимся и другим заинтересованным лицам доступ к собственным данным, а также возможность корректировать или обновлять их.

Организация должна принять все необходимые меры для обеспечения того, чтобы доступ к данным обучающихся мог быть получен только уполномоченными лицами. Меры технологической защиты должны быть обоснованы и утверждены.

8.5.6 Управление изменениями в образовательных программах

Организация должна анализировать изменения в области реализации образовательных программ и контролировать их в той мере, в какой это необходимо для обеспечения постоянного соответствия требованиям.

Организация должна регистрировать и сохранять документированную информацию, регистрирующую результаты анализа изменений, сведения о должностных лицах, санкционировавших внесение изменений, и все необходимые действия, являющиеся результатом анализа.

8.6 Допуск к реализации образовательных программ, продуктов и услуг

Предложение образовательных программ, продуктов и услуг обучающимся и другим бенефициарам не допускается до тех пор, пока запланированные мероприятия (по разработке и утверждению) не будут завершены, если иное не одобрено соответствующим уполномоченным должностным лицом, а в отдельных случаях — обучающимися или другими бенефициарами.

Организация должна сохранять документированную информацию о выпуске образовательных программ. Организация должна регистрировать и сохранять документированную информацию о допуске к реализации образовательных программ. Документированная информация должна включать:

а) свидетельства, демонстрирующие соответствие критериям утверждения и допуска к реализации;

б) прослеживаемость в отношении должностного лица (лиц), санкционировавшего(их) их утверждение.

Примечание — В контексте образования допуск к реализации образовательных программ, продуктов и услуг может происходить на разных этапах. Например, книга для поддержки образовательной деятельности может быть выпущена до реализации образовательной программы; классификация, оценка или аттестация могут быть выполнены во время реализации образовательной программы; повторная выдача диплома может быть осуществлена спустя много лет после завершения образовательной программы.

8.7 Управление несоответствующими результатами образования

8.7.1 Организация должна обеспечивать идентификацию и управление результатами процессов, которые не соответствуют требованиям, в целях предотвращения их непреднамеренного использования или реализации.

Организация должна предпринимать соответствующие действия исходя из характера несоответствия и его влияния на соответствие требованиям. Это должно применяться также к несоответствующим образовательным услугам, выявленным в ходе или после их предоставления.

8.7.2 Организация должна осуществлять в отношении несоответствующих результатов процессов одно или несколько из следующих действий:

а) коррекцию;

б) предотвращение, ограничение распространения, возврат или приостановку предоставления продуктов и услуг;

в) информирование обучающихся или других бенефициаров;

г) получение разрешения на приемку с отклонением.

После выполнения коррекции несоответствующих результатов процессов их соответствие требованиям должно быть верифицировано.

8.7.3 Организация должна сохранять документированную информацию, которая:

а) описывает реализацию образовательных программ;

б) описывает любые несоответствующие результаты;

в) описывает принятые меры;

г) описывает полученные разрешения;

д) указывает полномочный орган и/или лицо, принимавшее решение о действии в отношении несоответствия.

9 Оценка результатов деятельности

9.1 Мониторинг, измерение, анализ и оценка

9.1.1 Общие положения

Организация должна определить:

а) что должно подлежать мониторингу и измерениям;

б) методы мониторинга, измерения, анализа и оценки, необходимые для обеспечения достоверных результатов;

в) критерии принятия решений, которые следует использовать;

г) периодичность проведения мониторинга и измерений;

д) периодичность проведения анализа и оценки результатов мониторинга и измерений.

Организация должна регистрировать и сохранять соответствующую документированную информацию в качестве доказательства мониторинга, измерения, анализа, оценки и их результатов.

Организация должна проводить оценку образовательной деятельности, оценку результативности и эффективности системы менеджмента.

9.1.2 Удовлетворенность обучающихся, других бенефициаров и сотрудников

9.1.2.1 Мониторинг удовлетворенности

Организация должна отслеживать удовлетворенность обучающихся, других бенефициаров и персонала, а также их восприятия степени удовлетворения их потребностей и ожиданий. Организация должна определять методы получения, мониторинга и анализа этой информации.

Примечания

1 Примеры мониторинга удовлетворенности обучающихся, других бенефициаров и персонала могут включать опросы, отзывы о предоставляемых продуктах или услугах, встречи с заинтересованными сторонами, анализ доли рынка и отклики.

2 При оценке степени удовлетворенности важно учитывать как отрицательную (например, жалобы, апелляции), так и положительную (например, благодарности) обратную связь.

9.1.2.2 Рассмотрение жалоб и апелляций

Образовательная организация должна иметь в своем распоряжении процедуру рассмотрения жалоб и апелляций и информировать об этом свои заинтересованные стороны (см. 10.2). Процедура должна устанавливать порядок:

а) для доведения процедуры рассмотрения жалоб до сведения всех заинтересованных сторон;
б) приема жалоб и апелляций;
в) отслеживания жалоб и апелляций;
г) признания жалоб и апелляций;
д) проведения первоначальной оценки жалоб и апелляций;
е) рассмотрения жалоб и апелляций;
ж) реагирования на жалобы и апелляции;
и) сообщения решения;
к) закрытия жалоб и апелляций.

Процедура обеспечивает конфиденциальность заявителей и объективность тех, кто их рассматривает.

Организация должна сохранять документированную информацию в качестве доказательства апелляций или жалоб, а также их разрешения.

Примечание — ГОСТ Р ИСО 10002 содержит рекомендации по рассмотрению жалоб в организациях.

9.1.3 Другие потребности в мониторинге и измерениях

Организация должна обеспечить, чтобы следующая обратная связь была запрошена и предоставлена соответствующим заинтересованным сторонам:

а) отзывы об образовательных продуктах и услугах;
б) отзывы о результативности деятельности в достижении согласованных результатов обучения;
в) отзывы о влиянии организации на общество.

Организация должна отслеживать уровень полученной обратной связи и предпринимать меры по его увеличению, если полученной информации недостаточно.

Примечание — Мониторинг и измерение могут относиться к:
- содержанию программы по данной дисциплине, обеспечению актуальности программы;
- учебной нагрузке, успеваемости обучающегося и показателям завершения обучения;
- эффективности оценки;
- удовлетворенности обучающихся и других бенефициаров образовательной программой;
- соответствию образовательной среды и вспомогательных услуг целям.

9.1.4 Методы мониторинга, измерений, анализа и оценки

9.1.4.1 Организация должна определить:

а) методы получения, мониторинга и анализа информации о результативности и эффективности;
б) цели, относительно которых будет измеряться эта результативность и эффективность.

Примечание — Приложение Д содержит перечень методов и показателей, которые можно использовать для измерения результативности и эффективности. Целевые показатели эффективности могут быть выражены в виде ключевых показателей эффективности.

9.1.4.2 Организация должна гарантировать, что:

а) идентифицированы заинтересованные стороны, участвующие в оценке или затронутые ею;

б) лица, проводящие оценку, компетентны и объективны;

в) отчеты об оценке являются прозрачными и четко описывают образовательные продукты и услуги и их цели, выводы, а также точки зрения, методы и обоснование, использованные для интерпретации результатов;

г) контекст (например, образовательная среда), в котором предоставляется образовательная услуга, исследуется достаточно подробно, чтобы можно было определить влияние.

9.1.5 Анализ и оценка

Организация должна анализировать и оценивать соответствующие данные и информацию, полученные в результате мониторинга и измерений.

Результаты анализа используются для оценки:

а) соответствия образовательных продуктов и услуг;

б) степени удовлетворенности заинтересованных сторон;

в) степени удовлетворенности персонала;

г) результативности и эффективности системы менеджмента образовательной организации;

д) эффективности планирования;

е) эффективности действий, предпринятых для управления рисками и возможностями;

ж) эффективности внешних поставщиков;

и) необходимости улучшения системы менеджмента образовательной организации.

9.2 Внутренний аудит

9.2.1 Организация должна проводить внутренние аудиты через запланированные интервалы времени для получения информации, что система менеджмента образовательной организации:

а) соответствует:

1) собственным требованиям образовательной организации к ее системе менеджмента;

2) требованиям настоящего стандарта;

б) результативно внедрена и функционирует.

9.2.2 Организация должна:

а) планировать, создавать, осуществлять и поддерживать программу(ы) аудита, включая периодичность и методы проведения аудитов, обязанности, требования к планированию и отчетности, которые должны учитывать цели системы менеджмента образовательной организации. Программу(ы) аудитов следует разрабатывать с учетом важности проверяемых процессов, изменений, оказывающих влияние на организацию, и результатов предыдущих аудитов;

б) определять критерии аудита и область проверки для каждого аудита;

в) отбирать аудиторов и проводить аудиты так, чтобы обеспечивалась объективность и беспристрастность процесса аудита;

г) обеспечивать передачу информации о результатах аудитов соответствующим руководителям;

д) определять возможности для улучшения;

е) осуществлять соответствующую коррекцию и корректирующие действия без необоснованной задержки;

ж) регистрировать и сохранять документированную информацию как свидетельство реализации программы аудитов и полученных результатов аудитов.

Аудиторы не должны проверять процессы и подразделения, в которых у них может возникнуть конфликт интересов.

Примечание — ГОСТ Р ИСО 19011 содержит более детальные руководящие указания.

9.3 Анализ со стороны руководства

9.3.1 Общие положения

Высшее руководство должно анализировать через запланированные интервалы времени систему менеджмента образовательной организации в целях обеспечения ее постоянной пригодности, адекватности, результативности и согласованности со стратегическим направлением организации.

9.3.2 Входные данные для анализа со стороны руководства

Анализ со стороны руководства должен включать в себя рассмотрение:

а) статуса действий по результатам предыдущих анализов со стороны руководства;

б) изменений во внешних и внутренних факторах, касающихся системы менеджмента образовательной организации;

в) информации о результатах деятельности и результативности системы менеджмента, включая тенденции, относящиеся:

1) к удовлетворенности обучающихся и других бенефициаров, а также обратной связи, относящейся к требованиям обучающихся и других бенефициаров;
2) степени достижения поставленных целей;
3) результативности процесса и соответствия образовательных продуктов и услуг;
4) несоответствиям и корректирующим действиям;
5) результатам мониторинга и измерений;
6) результатам аудита;
7) результативности и эффективности внешних поставщиков;
8) результатам текущей, промежуточной и итоговой оценки;

г) достаточности ресурсов;

д) результативности действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей (см. 6.1);

е) возможности для улучшения;

ж) обратной связи от сотрудников для повышения их компетентности.

9.3.3 Выходные данные анализа со стороны руководства

Выходные данные анализа со стороны руководства должны включать в себя решения и действия, относящиеся:

а) к возможностям для улучшений;

б) к любым необходимым изменениям системы менеджмента образовательной организации;

в) к потребности в ресурсах.

Организация должна регистрировать и сохранять документированную информацию как свидетельство результатов анализов со стороны руководства.

10 Улучшение

10.1 Несоответствия и корректирующие действия

10.1.1 При выявлении несоответствий организация должна:

а) реагировать на несоответствия и если применимо:

1) предпринимать действия по управлению и коррекции выявленного несоответствия;
2) предпринимать действия в отношении последствий данного несоответствия;

б) оценивать необходимость действий по устранению причин данного несоответствия с тем, чтобы избежать его повторного появления или появления в другом месте посредством:

1) анализа несоответствия;
2) определения причин, вызвавших появление несоответствия;
3) определения наличия аналогичного несоответствия или возможности его возникновения где-либо еще;

в) выполнять все необходимые действия;

г) анализировать результативность каждого предпринятого корректирующего действия;

д) вносить при необходимости изменения в систему менеджмента образовательной организации.

Корректирующие действия должны соответствовать последствиям выявленных несоответствий.

10.1.2 Образовательная организация должна сохранять документированную информацию в качестве доказательства:

а) характера несоответствий и любых последующих предпринятых действий;

б) результатов любых корректирующих действий.

10.2 Постоянное улучшение

Организация должна постоянно повышать пригодность, адекватность и эффективность системы менеджмента образовательной организации с учетом соответствующих исследований и передовой практики.

Организация должна рассматривать результаты анализа и оценки, выходные данные анализа со стороны руководства, чтобы определить, имеются ли потребности или возможности, требующие рассмотрения в качестве мер по постоянному улучшению.

10.3 Возможности для улучшения

Организация должна определить и выбрать возможности для совершенствования и осуществления любых необходимых действий для удовлетворения потребностей обучающихся и других бенефициаров и повышения удовлетворенности обучающихся, других бенефициаров, сотрудников и других соответствующих заинтересованных сторон, включая внешних поставщиков.

Они должны включать:

а) улучшение образовательных продуктов и услуг для удовлетворения потребностей, а также для удовлетворения будущих потребностей и ожиданий;

б) коррекцию, предотвращение или снижение нежелательных последствий;

в) повышение эффективности и результативности системы менеджмента образовательной организации.

Примечание — Улучшения могут включать коррекцию, корректирующие действия, непрерывное улучшение, внезапные изменения, инновации и реорганизацию.

Приложение А
(обязательное)

Дополнительные требования к дошкольному образованию

А.1 Общие положения

В настоящем стандарте под дошкольным образованием понимается образование, осуществляемое на уровне 0 Международной стандартной классификации образования (МСКО).

Дошкольное образование — это образовательный уровень со своей собственной идентичностью. Основная цель такого уровня образования — способствовать физическому, эмоциональному, социальному и интеллектуальному развитию детей.

А.2 Принципы

Организация должна уважать права детей в соответствии с Конвенцией ООН о правах ребенка.

Организация должна поощрять игру, самостоятельность, привязанность, сотрудничество, творчество, радость и уверенность в себе среди детей дошкольного образования.

А.3 Объекты

Средства, установленные организацией, включают в себя:

а) учебные ресурсы для дошкольного образования;

б) средства для игры;

в) помещения для дневного ухода.

В тех случаях, когда школа предлагает обучение на уровне МСКО 1 или выше, а также дошкольного образования, она должна предоставлять отдельное пространство, специализированного преподавателя, образовательные и учебные ресурсы для дошкольного образования.

А.4 Компетентность

Организация, в случае необходимости, организует специализированную подготовку преподавателей в дошкольном образовании.

А.5 Коммуникация

Организация устанавливает порядок общения с родителями, воспитателями и опекунами, при котором обеспечивается поток информации и контроль за безопасностью ребенка.

А.6 Индивидуальные учебные планы

Организация разрабатывает индивидуальные планы в соответствии с оценкой потребностей и ожиданий ребенка и его семьи, а также с учетом группы детей в целом. Эти планы следует разрабатывать через регулярные промежутки времени и хранить в виде документированной информации.

Организация назначает ответственных лиц для разработки, осуществления, координации, оценки и рассмотрения индивидуальных планов.

Индивидуальные планы должны включать:

а) общие и конкретные цели и соответствующие показатели;

б) определение видов деятельности, стратегий и ресурсов, необходимых учащемуся для достижения определенных целей;

в) определение, сферу участия и ответственность каждого, кто участвует в осуществлении индивидуальных планов (например, ребенок, семья, персонал, партнеры);

г) крайний срок осуществления определенных видов деятельности;

д) выявление сопутствующих рисков и действия по их устранению;

е) определение интервалов оценки/обзора отдельных планов.

Организация привлекает ребенка и его семью к разработке индивидуального плана.

Результаты оценки и рассмотрения отдельных планов сохраняют в виде документированной информации.

А.7 Прием и выдача ребенка

Организация устанавливает и осуществляет процесс приема и выдачи ребенка и сохраняет документально подтвержденную информацию об этой деятельности.

А.7.1 Прием ребенка

Организация:

а) назначает лицо, ответственное за прием ребенка, и место проведения этой деятельности;

б) содействует обмену информацией между назначенным лицом и семьей ребенка.

А.7.2 Выдача ребенка

Организация:

а) назначает лицо, ответственное за выдачу ребенка, и место проведения этой деятельности;

б) содействует обмену информацией между назначенным лицом и семьей ребенка;

в) обеспечивает, чтобы ребенок был доставлен только уполномоченным лицам;

г) определяет правила для исключительных ситуаций, когда ребенок должен быть доставлен к людям, которые не определены как уполномоченные на это в личном деле ребенка;

д) определяет гигиенические условия, в которых ребенок должен быть доставлен уполномоченным лицам.

А.8 Гигиенический уход

Организация:

а) определяет гигиенический уход, адекватный индивидуальным потребностям каждого ребенка;

б) поощряет прогрессивную самостоятельность ребенка в вопросах личной гигиены;

в) обеспечивает каждому ребенку индивидуальные средства личной гигиены;

г) хранит документированную информацию о личной гигиене и уходе за каждым ребенком.

А.9 Уход в случае болезни или несчастного случая

Организация определяет порядок действий в ситуациях детской болезни или несчастного случая и сохраняет документированную информацию об этих ситуациях.

Правила применения лекарственных средств к ребенку определяет образовательная организация. Эта деятельность должна подкрепляться мандатом, подписанным родителями ребенка или другими уполномоченными лицами, а также, при необходимости, предписанием врача.

Любые лекарства должны быть идентифицированы, безопасно обработаны и сохранены.

Организация должна хранить документированную информацию о введенных лекарствах, включая дозу, представление, способ введения и время введения.

А.10 Педагогические игровые материалы, оборудование и помещения

Педагогические игровые материалы, оборудование и помещения должны соответствовать возрасту и положению детей.

Организация должна определить частоту, метод и людей, достаточных для обеспечения гигиены каждого из этих материалов, оборудования и помещений.

Организация должна вести документированную информацию о гигиенических мероприятиях, касающихся материалов, оборудования и помещений.

А.11 Управление поведением и предупреждение жестокого обращения с детьми и халатности

Образовательная организация должна создавать и поддерживать документированную информацию о том, как управлять поведением ребенка, и способствовать общему благополучию ребенка, в том числе:

а) меры по предотвращению жестокого обращения с детьми и халатности со стороны персонала или сверстников;

б) выявление проблем, связанных с жестоким обращением с детьми и небрежностью;

в) меры по решению выявленных проблем, связанных с жестоким обращением с детьми или небрежностью, как в рамках образовательной организации, так и на дому, включая методику представления докладов соответствующим органам.

Примечания

1 Жестокое обращение с детьми и халатность могут включать физическое или психологическое насилие.

2 СМОО могут способствовать повышению осведомленности о предотвращении жестокого обращения с детьми и халатности.

Приложение Б
(справочное)

Принципы для СМОО

Б.1 Акцент на обучающихся и других бенефициарах

Б.1.1 Представление

Основной целью СМОО является удовлетворение потребностей обучающихся и других бенефициаров и превышение их ожиданий. Образовательные организации должны активно вовлекать обучающихся в их собственное обучение с учетом потребностей сообщества, видения и миссии образовательной организации, целей и результатов образовательной программы.

Б.1.2 Обоснование

Устойчивый успех достигается тогда, когда образовательная организация может удовлетворить потребности каждого обучающегося, в то же время привлекая и сохраняя доверие других бенефициаров, таких как работодатели, родители и правительства. Успешные организации работают, чтобы гарантировать, что каждый обучающийся реализует свой самый высокий потенциал.

Каждое мероприятие, проводимое с образовательной организацией, дает возможность принести больше ценности для обучающихся и других бенефициаров.

Понимание текущих и будущих потребностей обучающихся и других бенефициаров способствует устойчивому успеху организации.

Б.1.3 Основные преимущества

Некоторые потенциальные ключевые преимущества:

- повышение ценности для обучающихся и других бенефициаров;
- повышение способности реагировать на запросы заинтересованных сторон;
- повышение удовлетворенности обучающихся и других бенефициаров;
- повышение репутации организации;
- повышение мотивации и вовлеченности;
- улучшение приобретения и развития компетенций;
- более широкий доступ к образованию для обучающихся с различными стилями обучения, с различными потребностями и из разных слоев общества;
- повышение личностного развития, инициативы и творчества обучающихся.

Б.1.4 Возможные действия

Возможные действия включают в себя:

- понимание текущих и будущих потребностей и ожиданий обучающихся и других бенефициаров;
- интеграцию целей организации с потребностями и ожиданиями обучающихся и других бенефициаров;
- обсуждение потребностей и ожиданий обучающихся и других бенефициаров в организации;
- проектирование, разработку, планирование, производство, предоставление и поддержку образовательных продуктов и услуг для удовлетворения потребностей и ожиданий обучающихся и других бенефициаров;
- измерение и контроль удовлетворенности обучающихся и других бенефициаров и принятие соответствующих мер;
- активное управление отношениями с бенефициарами для достижения устойчивого успеха;
- разбивку образовательных услуг на модульные предложения, при этом обучающийся может выбрать свой собственный путь;
- предложение образовательных программ в ряде различных форм, таких как полный день, неполный день и с помощью электронного обучения;
- создание институциональной образовательной политики, которая подчеркивает активное обучение;
- создание пространств для коллективного взаимодействия;
- развитие персонала по вопросам образования и обучения;
- создание структуры для экспериментирования и внедрения новых методик обучения.

Б.2 Лидерство

Б.2.1 Представление

Лидерство заключается в привлечении всех обучающихся и других бенефициаров к созданию и реализации миссии, видения и целей организации.

Б.2.2 Обоснование

Создание единства целей, а также направленность и вовлеченность людей позволяют организации согласовывать свои стратегии, политику, процессы и ресурсы для достижения своих целей. Вовлечение обучающихся и других бенефициаров в руководство обеспечивает постоянное внимание к их потребностям и позволяет избежать разрыва между людьми, вовлеченными в организацию, и теми, на кого направлены ее услуги.

Б.2.3 Ключевые преимущества

Некоторые потенциальные ключевые преимущества:

- повышение эффективности и результативности в решении задач образовательной организации;

- улучшение координации процессов организации;
- улучшение связи между уровнями и функциями организации;
- соответствие между требованиями людей, привлеченных организацией, и тех, на кого направлены ее услуги;
- развитие и повышение способности организации и ее сотрудников добиваться желаемых результатов.

Б.2.4 Возможные действия

Возможные действия включают в себя:

- обсуждение миссии, видения, стратегии, политики и процессов организации во всей организации;
- создание и поддержание общих ценностей, справедливости и этических моделей поведения на всех уровнях организации;
- формирование культуры доверия и добросовестности;
- поощрение приверженности качеству всей организации;
- убеждение, что лидеры на всех уровнях являются положительным примером для людей в организации;
- предоставление людям необходимых ресурсов, профессиональной подготовки и полномочий для обеспечения подотчетности;
- вдохновение, поощрение и признание вклада людей;
- убеждение, что лидеры обладают компетенцией управлять изменениями.

Б.3 Взаимодействие работников

Б.3.1 Представление

Для организации крайне важно, чтобы все вовлеченные люди были компетентны, наделены полномочиями и участвовали в создании ценности.

Б.3.2 Обоснование

Для того чтобы эффективно и результативно управлять организацией, важно уважать и вовлекать всех людей на всех уровнях. Признание, расширение прав и возможностей и повышение компетентности способствуют вовлечению людей в достижение целей организации.

Б.3.3 Ключевые преимущества

Некоторые потенциальные ключевые преимущества:

- улучшение понимания целей организации сотрудниками организации и повышение мотивации к их достижению;
- более активное вовлечение людей в деятельность по улучшению;
- повышение уровня личного развития, инициативности и креативности;
- повышенная удовлетворенность людей;
- укрепление доверия и сотрудничества в рамках всей организации;
- повышенное внимание к общим ценностям и культуре во всей организации.

Б.3.4 Возможные действия

Возможные действия включают в себя:

- общение с людьми, что способствует пониманию важности их личного вклада;
- содействие сотрудничеству в рамках всей организации;
- содействие открытому обсуждению и обмену знаниями и опытом;
- расширение возможностей людей определять ограничения на производительность и предпринимать инициативы без страха;
- признание вклада людей;
- выделение ресурсов для людей с целью обучения, развития и информированности;
- возможность самооценки результатов деятельности в сравнении с личными целями;
- проведение опросов для оценки удовлетворенности людей, сообщение о результатах и принятие соответствующих мер.

Б.4 Процессный подход

Б.4.1 Представление

Последовательные и предсказуемые результаты достигаются более эффективно и результативно, когда деятельность понимается и управляется как взаимосвязанные процессы, функционирующие как целостная система, включая входы и выходы.

Б.4.2 Обоснование

СМОО состоит из взаимосвязанных процессов. Понимание того, как в этой системе происходит достижение результатов, позволяет организации оптимизировать систему и повысить ее результативность.

Б.4.3 Ключевые преимущества

Некоторые потенциальные ключевые преимущества:

- повышенная способность концентрировать усилия на ключевых процессах и возможностях для улучшения;
- последовательные и предсказуемые результаты через систему согласованных процессов;
- оптимизация производительности за счет эффективного управления процессами, эффективного использования ресурсов и снижения межфункциональных барьеров;

- предоставление организации возможности оказывать доверие заинтересованным сторонам, связанное с ее деятельностью, эффективностью и результативностью;
- предоставление организации возможности демонстрировать свое соответствие законодательным и нормативным требованиям.

Б.4.4 Возможные действия

Возможные действия включают в себя:
- определение целей системы и процессов, необходимых для их достижения;
- установление полномочий, ответственности и подотчетности за управление процессами;
- понимание возможностей организации и определение ограничений ресурсов до принятия мер;
- определение взаимозависимости процессов и анализ влияния изменений отдельных процессов на систему в целом;
- управление процессами и их взаимосвязями как системой для эффективного и результативного достижения целей организации в области качества;
- обеспечение наличия необходимой информации для функционирования и совершенствования процессов, а также для мониторинга, анализа и оценки эффективности всей системы;
- управление рисками, которые могут повлиять на результаты процессов и общие результаты СМОО.

Б.5 Улучшение

Б.5.1 Представление

Успешные организации постоянно фокусируются на совершенствовании.

Б.5.2 Обоснование

Совершенствование необходимо для того, чтобы организация поддерживала текущий уровень результативности, реагировала на изменения своих внутренних и внешних условий и создавала новые возможности.

Б.5.3 Ключевые преимущества

Некоторые потенциальные ключевые преимущества:
- повышение результативности процессов, организационных возможностей и удовлетворенности потребителей;
- повышенное внимание к определению причин несоответствий, предупреждающим и корректирующим действиям;
- повышение способности предвидеть и реагировать на внутренние и внешние риски и возможности;
- расширенное рассмотрение как постепенного, так и прорывного улучшения;
- улучшение использования обучения для развития;
- восприимчивость к инновациям.

Б.5.4 Возможные действия

Возможные действия включают в себя:
- содействие установлению целей совершенствования на всех уровнях организации;
- просвещение и обучение людей на всех уровнях тому, как применять основные инструменты и методы для достижения целей по улучшению;
- убеждение, что люди компетентны успешно продвигать и завершать проекты по улучшению;
- разработка и развертывание процессов для реализации проектов по улучшению в рамках всей организации;
- планирование, отслеживание, реализация, завершение, анализ и проверка результатов проектов по улучшению;
- включение идей по улучшению в разработку новых или модифицированных продуктов, услуг и процессов;
- подтверждение, признание и демонстрация результатов по улучшению.

Б.6 Принятие решений, основанное на свидетельствах

Б.6.1 Представление

Решения и учебные программы, основанные на анализе и оценке данных и информации, с большей вероятностью приведут к желаемым результатам.

Б.6.2 Обоснование

Процесс принятия решений может быть сложным и всегда сопряжен с некоторой неопределенностью. Он часто включает в себя несколько типов и источников входных данных, а также их интерпретацию, которая может быть субъективной. Важно понимать причинно-следственные связи и потенциальные непреднамеренные последствия. Факты, доказательства и анализ данных приводят к большей объективности и уверенности в принятии решений. В частности, решения о содержании обучения, которое имеет долгосрочные последствия для обучающихся и общества.

Б.6.3 Ключевые преимущества

Некоторые потенциальные ключевые преимущества:
- улучшение процессов принятия решений;
- улучшенная оценка результативности процесса и способности достигать поставленных целей;
- повышение операционной эффективности и результативности;
- повышение способности анализировать, оспаривать и изменять мнения и решения;
- повышенная способность демонстрировать эффективность прошлых решений.

Б.6.4 Возможные действия

Возможные действия включают в себя:

- определение, измерение и мониторинг ключевых показателей для демонстрации результативности и эффективности деятельности организации;
- предоставление всех необходимых данных в распоряжение соответствующих людей;
- обеспечение достаточной точности, надежности и безопасности данных, информации и учебных ресурсов;
- анализ и оценку данных и информации с использованием соответствующих методов;
- обеспечение того, чтобы люди были компетентны анализировать и оценивать данные по мере необходимости;
- принятие решения и действия, основанные на доказательствах, сбалансированных с опытом и интуицией.

Б.7 Менеджмент взаимоотношений

Б.7.1 Представление

Для достижения устойчивого успеха организации управляют своими взаимоотношениями с заинтересованными сторонами, такими как поставщики услуг.

Б.7.2 Обоснование

Соответствующие заинтересованные стороны влияют на деятельность организации. Устойчивый успех, скорее всего, будет достигнут тогда, когда организация будет управлять взаимоотношениями со всеми заинтересованными сторонами для оптимизации их влияния на ее работу.

Особое значение имеет управление взаимоотношениями с сетями провайдеров и партнеров.

Б.7.3 Ключевые преимущества

Некоторые потенциальные ключевые преимущества:

- повышение эффективности деятельности организации и удовлетворенности заинтересованных сторон путем реагирования на риски и ограничения, связанные с каждой заинтересованной стороной;
- общее понимание целей и ценностей между заинтересованными сторонами;
- расширение возможностей для создания ценности для заинтересованных сторон путем обмена ресурсами и компетенциями и управления рисками, связанными с качеством;
- хорошо управляемая цепочка поставок, обеспечивающая стабильный поток образовательных продуктов и услуг.

Б.7.4 Возможные действия

Возможные действия включают в себя:

- определение соответствующих заинтересованных сторон (например, поставщиков, партнеров, потребителей, инвесторов, сотрудников или общество в целом) и их отношения с организацией;
- определение и приоритизация отношений с заинтересованными сторонами, которыми необходимо управлять;
- установление отношений, которые уравновешивают краткосрочные выгоды с долгосрочными соображениями;
- сбор и обмен информацией, опытом и ресурсами с соответствующими заинтересованными сторонами;
- измерение эффективности и обеспечение обратной связи с заинтересованными сторонами для активизации инициатив по улучшению, в зависимости от обстоятельств;
- создание совместных мероприятий по развитию и совершенствованию с поставщиками, партнерами и другими заинтересованными сторонами;
- поощрение и признание улучшения и достижения поставщиков и партнеров.

Б.8 Социальная ответственность

Б.8.1 Представление

Социально ответственные организации устойчивы и обеспечивают долгосрочный успех.

Б.8.2 Обоснование

Исходя из определения социальной ответственности в стандарте ГОСТ Р ИСО 26000, образовательная организация несет ответственность за воздействие своих решений и деятельности на общество, экономику и окружающую среду посредством прозрачности и этического поведения, которое:

- способствует устойчивому развитию, включая качественное образование для всех, охрану здоровья и безопасность, а также благосостояние общества;
- учитывает ожидания заинтересованных сторон;
- соответствует действующему законодательству и международным нормам поведения;
- интегрируется во всю организацию и практикуется в ее взаимоотношениях.

Это предполагает добровольное включение социальных и экологических проблем в хозяйственную деятельность и их связь с заинтересованными сторонами.

Б.8.3 Ключевые преимущества

Некоторые потенциальные ключевые преимущества:

- улучшение репутации в обществе;
- укрепление отношений со всеми заинтересованными сторонами;

- экономия затрат за счет более ответственного и эффективного использования ресурсов;
- улучшение управления рисками благодаря практике устойчивого развития;
- способность привлекать, удерживать и поддерживать удовлетворенный персонал.

Б.8.4 Возможные действия

Возможные действия включают в себя:

- повышение осведомленности и повышение компетентности в вопросах социальной ответственности;
- включение в стратегию организации ссылки на то, каким образом она намерена применять социальную ответственность;
- принятие письменных кодексов поведения или этики, которые определяют приверженность организации социальной ответственности путем перевода принципов и ценностей в заявления о надлежащем поведении;
- обеспечение того, чтобы сложившаяся практика управления отражала и учитывала социальную ответственность организации;
- определение путей применения принципов и методов социальной ответственности к различным подразделениям организации;
- учет социальной ответственности при выполнении процессов;
- включение социальной ответственности в организационные функции и процессы, такие как практика закупок и инвестиций, управление человеческими ресурсами.

Б.9 Доступность и справедливость

Б.9.1 Представление

Успешные организации являются инклюзивными, гибкими, прозрачными и подотчетными, чтобы удовлетворять индивидуальные и особые потребности, интересы, способности и опыт обучающихся.

Б.9.2 Обоснование

Образовательные организации должны обеспечить, чтобы как можно более широкий круг людей имел доступ к их образовательным продуктам и услугам с учетом имеющихся у них ограничений и ресурсов. Они также должны обеспечить, чтобы все обучающиеся могли пользоваться этими продуктами и услугами на справедливой основе.

Б.9.3 Ключевые преимущества

Некоторые потенциальные ключевые преимущества:

- более широкий круг потенциальных обучающихся;
- повышение удовлетворенности обучающихся с особыми потребностями;
- расширение возможностей для удовлетворения потребностей других бенефициаров;
- разнообразие обучающихся, которое через взаимное обогащение идей улучшает инновации и обучение.

Б.9.4 Возможные действия

Возможные действия включают в себя:

- применение подходов в образовании, ориентированных на индивидуальные потребности обучающихся;
- работу с общественными организациями по повышению привлекательности образовательных продуктов и услуг;
- сбор данных об учебных достижениях обучающихся с различным потенциалом и использование их для расширения возможностей;
- оказание культурной, лингвистической, психологической, образовательной и иной поддержки обучающимся по мере необходимости для повышения их успеваемости.

Примечание — Доступ к образовательным продуктам и услугам подразумевает, что одинаковые условия будут применяться ко всем лицам, ищущим доступ к этим продуктам и услугам, даже если не им доступ будет предоставлен.

Б.10 Этичное поведение в сфере образования

Б.10.1 Представление

Этическое поведение относится к способности организации создавать профессиональную среду, в которой сформировано справедливое отношение ко всем заинтересованным сторонам, избегаются конфликты интересов, а деятельность осуществляется на благо общества.

Б.10.2 Обоснование

Для устойчивого успеха организации должны создавать образ целостности (честности и справедливости) в отношениях со всеми заинтересованными сторонами. Сотрудники организации должны придерживаться самых высоких стандартов профессионализма в деловых отношениях.

Б.10.3 Ключевые преимущества

Некоторые потенциальные ключевые преимущества:

- снижение потерь от коррупционной деятельности;
- повышение имиджа организации;
- повышение мотивации и морального духа персонала;
- укрепление отношений со всеми заинтересованными сторонами;
- обеспечение целостности процесса и результатов исследований.

Б.10.4 Возможные действия

Возможные действия включают в себя:

- ведение организационной политики этического поведения, под которой подписываются все члены организации;
- приведение политики в соответствие с этическими принципами;
- включение вопросов этики в управленческий обзор;
- следование этическим принципам проведения исследований и внедрение соответствующих структур для этого;
- информационные сессии по преимуществам этичного поведения;
- введение системы дисциплинарных взысканий за нарушение правил этичного поведения;
- поощрение сотрудников сообщать руководителям о неэтичном поведении;
- введение меры по предотвращению взяточничества и конфликтов интересов.

Примечание — Дополнительная информация о борьбе со взяточничеством приведена в [2].

Б.11 Безопасность и защита данных

Б.11.1 Представление

Организация создает среду, в которой все заинтересованные стороны могут взаимодействовать с образовательной организацией с полной уверенностью, что они сохраняют контроль над использованием своих собственных данных и что образовательная организация будет относиться к их данным с надлежащей осторожностью и конфиденциальностью.

Б.11.2 Обоснование

Успешные организации будут создавать доверие путем обеспечения конфиденциальности, целостности и доступности данных путем выявления угроз и уязвимостей своей деятельности и установления механизмов контроля для предотвращения и смягчения этих угроз и уязвимостей.

Б.11.3 Ключевые преимущества

Некоторые потенциальные ключевые преимущества:

- защита документированной информации от удаления, несанкционированного изменения или изъятия;
- предотвращение потерь из-за необходимости восстановления удаленных данных;
- получение доверия от обучающихся и других заинтересованных сторон благодаря четкой политике раскрытия информации;
- повышение эффективности принятия решений на основе фактических данных за счет доверия к источникам информации;
- простота поиска информации, когда это необходимо;
- улучшенное реагирование на чрезвычайные ситуации.

Б.11.4 Возможные действия

Возможные действия включают в себя:

- разработку, внедрение и поддержание политики безопасности данных, определяющей роли, обязанности и полномочия в отношении безопасности данных;
- установление, внедрение и поддержание правил, касающихся конфиденциальности, целостности и доступности данных;
- публикация четких правил для заинтересованных сторон относительно того, как организация обрабатывает их данные;
- создание многоступенчатых систем резервного копирования, систем постоянной доступности и систем восстановления данных;
- выявление угроз и уязвимостей, связанных с безопасностью данных, и установление мер по их устранению;
- обучение обучающихся, персонала и других заинтересованных сторон тому, как обеспечить конфиденциальность и безопасность данных, а также тому, как избежать потенциальных угроз безопасности данных и как смягчить их.

Примечание — Дополнительные указания по обеспечению безопасности данных приведены в ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000-1 и ГОСТ Р ИСО/МЭК 27001.

Приложение В
(справочное)

Классификация заинтересованных сторон в образовательных организациях

На рисунке В.1 представлена классификация заинтересованных сторон в образовательных организациях.

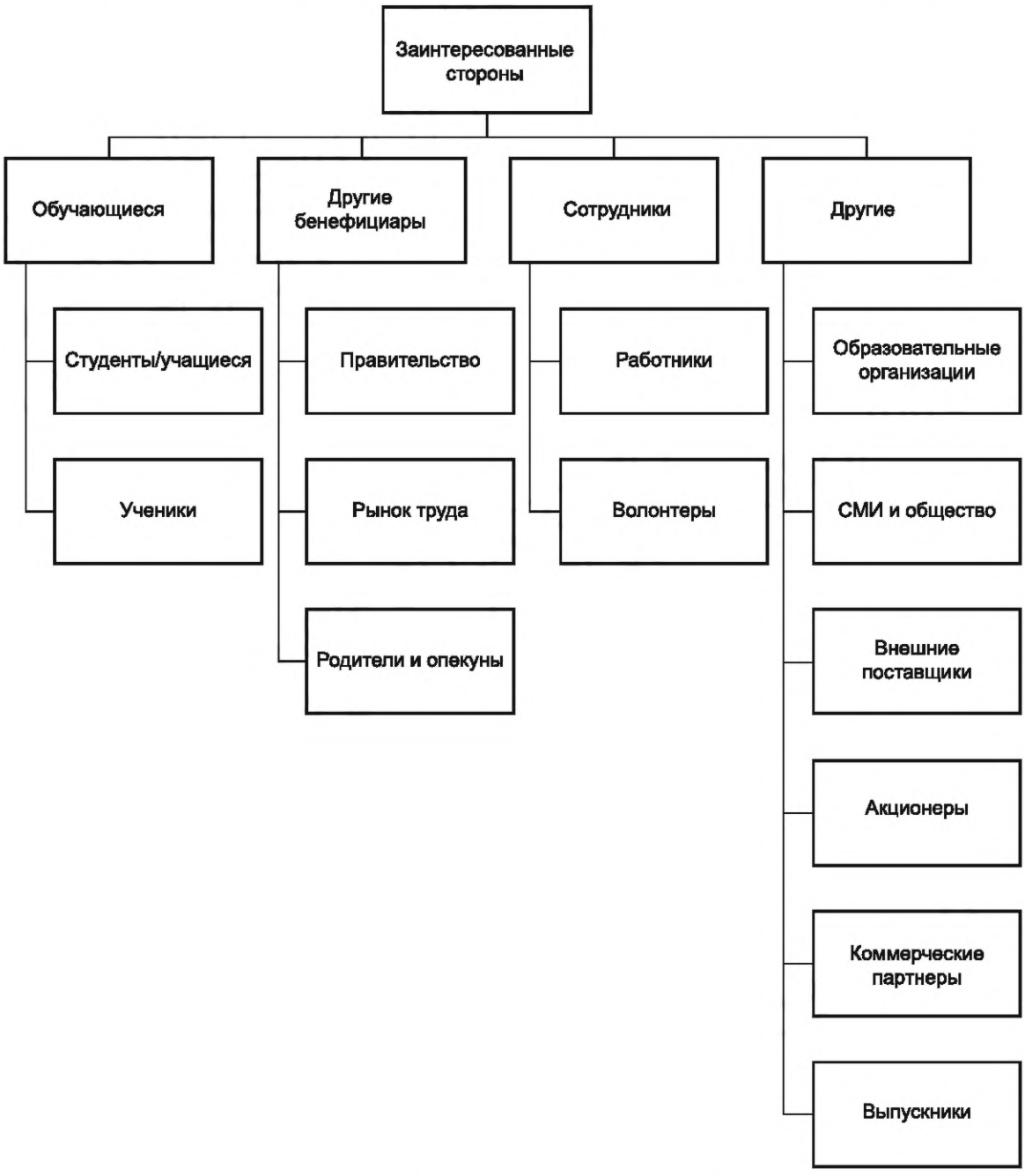


Рисунок В.1 — Типология заинтересованных сторон

В примерах на рисунке В.1:

- студенты/обучающиеся включают любого учащегося, формирующего и развивающего компетентность образовательной организации;
- ученики включают обучающихся, получающих обучение в контексте рабочего места;
- в состав правительства входят министерства образования, государственные регулирующие органы и региональные органы власти;

- рынок труда включает работодателей, представителей работодателей и профсоюзы;
- родители и опекуны включают в себя всех лиц, которые могут принимать решения от имени обучающихся;
- к числу сотрудников относятся постоянные, временные сотрудники и лица, работающие по внешним контрактам и занимающие должности в организации;
- добровольцами являются лица, оказывающие услуги образовательной организации без денежного вознаграждения (например, лица, работающие в комитетах, приглашенные ораторы);
- образовательные организации включают как конкурентов, так и сотрудничающие организации;
- СМИ и общество включают в себя тех, кто имеет косвенный интерес к образовательной организации;
- внешние поставщики включают поставщиков и другие внешние организации, предоставляющие аутсорсинговые услуги;
- акционеры включают владельцев акций организаций и единоличных владельцев;
- коммерческие партнеры включают спонсоров и предприятия, которые совместно предлагают курс;
- к выпускникам относятся бывшие обучающиеся или воспитанники образовательной организации.

Преподаватели могут быть сотрудниками, добровольцами или внешними поставщиками.

Заинтересованные стороны могут иметь более одного типа отношений с образовательной организацией.

Пример — Докторант в рамках организации может быть бенефициаром этой организации в качестве ученика и в то же время сотрудником в качестве преподавателя-ассистента или исследователя.

Приложение Г
(справочное)

Руководство по взаимодействию с заинтересованными сторонами

Г.1 Общие положения

В настоящем приложении содержится руководство по применению 7.4 в организациях.

Г.2 Уровни участия

При определении того, с кем общаться, организация может приступить к анализу заинтересованных сторон, чтобы определить уровень заинтересованности различных заинтересованных сторон в деятельности организации, а также заинтересованность организации в общении с ними, в соответствии со своей политикой.

В таблице Г.1 представлен пример анализа заинтересованных сторон на основе нескольких различных типов образовательных организаций.

Таблица Г.1 — Выборочный анализ уровней заинтересованности и участия заинтересованных сторон в различных типах образовательных организаций

Категории	Заинтересованные стороны							
	Обучающиеся	Персонал	Родители и законные представители	Власть	Внешние провайдеры	Поставщики	Рынок труда	Конкуренты
Предшкольное	В К	В П	В Вв	В Вв	Ср К	Ср Пр	Н К	В Пр
Начальное общее	В К	В П	В Вв	В Вв	Ср К	Ср Пр	Н К	В Пр
Среднее общее	В Вв	В П	В П	В Вв	Ср К	Ср Пр	В К	В Пр
Университет/колледж	В Вв	В Вв	Н К	Ср Вв	Ср К	Ср Пр	В Вв	В Пр
Профессиональное, включая ДПО и ученичество/наставничество	В П	В П	Нет	В К	Ср К	Ср Пр	В Вв	Ср Пр
Обучение взрослых	В Вв	Нет	Нет	Нет	Нет	Нет	Нет	Нет
Репетиторство, коучинг и консалтинг	В К	В К	Ср К	Н Пр	Ср К	Н	В Пр	Ср Пр

Примечание — Уровень интереса: высокий (В); средний (Ср); низкий (Н); нет (Нет).
Уровень участия: вовлеченность (Вв); консультирование (К); представительство (П); проверка (Пр).
Эти категории могут интерпретироваться по-разному в разных национальных контекстах.

Г.3 Методы взаимодействия и связи

Г.3.1 Общие положения

Способ коммуникации зависит от цели взаимодействия.

Г.3.2 Взаимодействие для выяснения позиции, мнения или согласия заинтересованных сторон

Организация может установить следующие уровни участия для различных заинтересованных сторон, в зависимости от обстоятельств:

а) вовлеченность: заинтересованные стороны участвуют в процессе непосредственно.

Примеры

1 Родители и законные представители могут принимать непосредственное участие в дошкольных мероприятиях внутри организации.

2 Отраслевые организации могут быть вовлечены непосредственно в предоставление высшего образования через предоставление мест для практик;

б) представительство: выдвинутые или назначенные представители заинтересованных сторон участвуют в процессе непосредственно.

Примеры

1 Представители обучающихся могут быть избраны в представительные органы управления университета советом студентов.

2 Персонал может быть выбран профсоюзом для представления интересов в совете образовательной организации;

в) консультации: заинтересованные стороны консультируются по процессу, но не участвуют в нем.

Примеры

1 Можно консультироваться с внешними поставщиками по дизайну книг, других учебных материалов.

2 С работодателями можно проконсультироваться относительно их требований к результатам обучения до того, как организация разработает курс;

г) проверка: организация принимает к сведению позицию заинтересованных сторон, но не консультируется с ними, не представляет и не привлекает их.

Примеры

1 Участники могут быть проверены перед объявлением новой программы или внесением изменений в существующую.

2 Цены различных поставщиков могут быть проверены до того, как образовательная организация примет решение о структуре оплаты.

Способы взаимодействия могут включать, но не ограничиваться ими, указанные на рисунке Г.1.

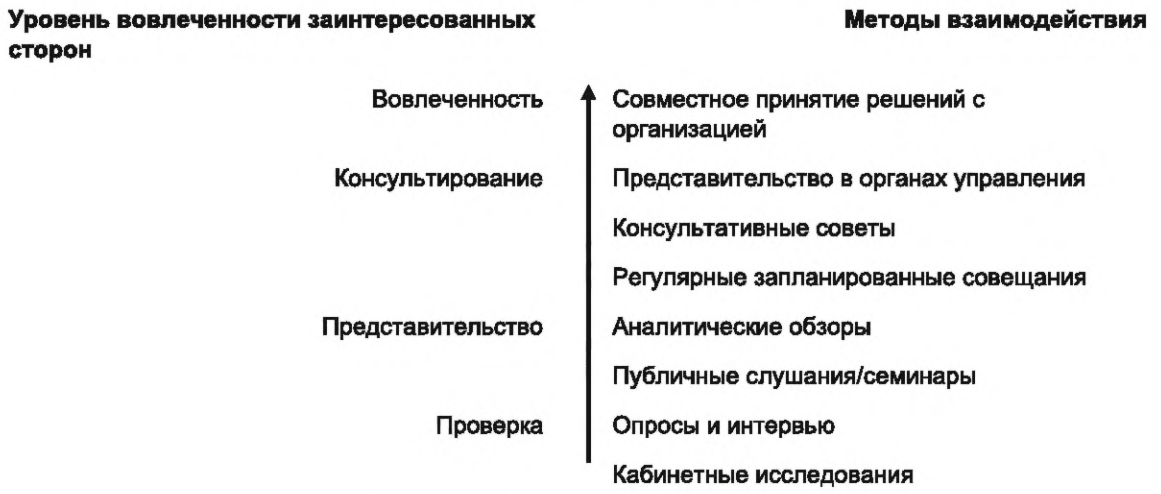


Рисунок Г.1 — Возможные способы взаимодействия для выяснения позиции, мнения или согласия заинтересованных сторон

Г.3.3 Коммуникации для передачи релевантной, точной и своевременной информации заинтересованным сторонам

Организация может установить следующие методы коммуникации в зависимости от целевых заинтересованных сторон, в зависимости от обстоятельств:

а) общие сообщения: сообщения адресованы всем заинтересованным сторонам и/или широкой общественности;

б) целевые коммуникации: коммуникации направлены на определенные группы заинтересованных сторон;

в) персонализированные коммуникации: коммуникация происходит как двусторонний процесс между организацией и конкретными заинтересованными сторонами.

Возможные способы коммуникации представлены на рисунке Г.2.



Рисунок Г.2 — Возможные методы связи для передачи релевантной, точной и своевременной информации заинтересованным сторонам

Г.4 Частота коммуникаций с заинтересованными сторонами

Организация может определить частоту общения с заинтересованными сторонами. При определении частоты коммуникаций можно учитывать следующие факторы:

а) перед внедрением любых новых программ или новых продуктов и услуг;

б) сразу после утверждения или выпуска любых изменений, которые могут оказать влияние на заинтересованные стороны;

в) на регулярной основе по согласованию с заинтересованными сторонами или в порядке, установленном способом связи;

г) по всем жалобам заинтересованных сторон.

Г.5 Получение и обработка обратной связи от заинтересованных сторон

Организации следует назначить функцию для приема и записи сообщений от заинтересованных сторон.

В способе записи должно быть указано:

- идентификатор отправителя (если не анонимно);
- дата получения сообщения;
- тема сообщения;
- необходимость реагирования по результатам обратной связи;
- лицо в организации, которое должно принимать меры реагирования;
- срок ответа заинтересованным лицам, если это необходимо.

Г.6 Анализ влияния отзывов заинтересованных сторон на систему менеджмента

После рассмотрения отзывов ответственное(ые) лицо(а) должно(ы) принять необходимые меры и внести необходимые улучшения в систему менеджмента.

Приложение Д
(справочное)

Процессы, типы показателей оценки и инструменты оценки в образовательных организациях

Д.1 Процессы

Процессы в образовательных организациях включают в себя:

- предоставление адекватных ресурсов;
- набор, отбор и регистрацию соискателей/абитуриентов;
- управление и поддержание необходимой инфраструктуры образовательной организации (включая классы, лаборатории, учебные помещения, библиотеки);
- планирование, разработку, управление и оценку учебных курсов;
- оценку работы персонала;
- оценку учебных достижений обучающихся;
- внутренние и внешние коммуникации;
- корректирующие и предупреждающие действия;
- подбор персонала;
- непрерывное профессиональное развитие персонала;
- анализ со стороны руководства;
- соблюдение требований безопасности, охраны здоровья и техники безопасности;
- публикацию учебных материалов (в том числе книг, журнальных статей);
- соответствие требованиям по аккредитации;
- информирование соответствующих сторон об изменениях в политике, стратегии или регламентах;
- сохранение документированной информации;
- выдачу и обеспечение признания полученного обучения и доступа к нему в виде документированной информации;
- ответы на отзывы, запросы и жалобы заинтересованных сторон;
- действующие системы поддержки и профориентации обучающихся;
- апелляции и антидискриминационные меры;
- сбор и анализ следующей информации:
  - демографические данные обучающихся;
  - участие в учебном курсе, поддержка, завершение;
  - содействие в продолжении обучения и трудоустройстве;
  - удовлетворенность обучающихся;
  - успеваемость обучающихся;
- публикацию информации о результатах обучения и выданных документах.

Д.2 Типы показателей оценки

Образовательные организации могут оценивать следующие параметры:

- уровень отчисления;
- уровень грамотности;
- удовлетворенность обучающихся;
- посещаемость и/или уровень вовлеченности обучающихся;
- удовлетворенность других бенефициаров;
- доля выпускников (в процентах от исходного приема);
- продолжительность выполнения программы;
- процент трудоустройства через определенные промежутки времени после окончания учебы;
- общий уровень квалификации персонала;
- публикации и исследования сотрудников;
- объем повышения квалификации;
- доля аккредитованных программ;
- количество жалоб;
- проходной балл;
- соотношение административного, научного и преподавательского состава;
- параметры бюджета образовательной организации/программы;
- степень достижения результатов обучения.

Д.3 Инструменты оценивания

Инструменты оценивания в образовательных организациях могут включать:

- стоимостный анализ;
- опросы удовлетворенности;
- схемы предложений;
- систему жалоб и апелляций;
- оценку воздействия;
- анализ потребностей;
- статистический анализ данных;
- фокус группы;
- самооценку;
- взаимные оценки;
- советы, комиссии и экспертные группы для анализа эффективности;
- SWOT-анализ;
- мозговые штурмы;
- методологии качества (например, TQM — Всеобщее управление качеством, Бережливое производство — Lean, Six Sigma, Kaizen).

Приложение Е
(справочное)

Пример сопоставления с европейскими стандартами

В таблицах Е.1 и Е.2 показано, как соотнести настоящий стандарт с другими европейскими стандартами в области образования, взяв в качестве примера сопоставление с Европейской системой гарантий качества профессионального образования и обучения (EQAVET).

Таблица Е.1 — Матрица требований: EQAVET — настоящий стандарт

EQAVET	Настоящий стандарт
P1	4.1; 5.1.1 б); 5.2.1 б); 8.2.1 в)
P2	4.2 б); 4.3; 5.2.1 к); 7.4.2 а); 8.2.1 а); 8.2.2; 9.1.4
P3	4.4.1 в); 6.2.1; 7.1.5.1; 8.1.1
P4	4.4.1 д); 5.3; 7.1.2; 8.3.2 д)
P5	7.1.6; 7.4.2 а)
P6	5.2.2; 5.3; 6.2.1 е); 7.3; 7.4.2 б)
P7	4.2 б); 4.3; 5.1.1 и); 5.2.1 к); 7.4.2 а); 8.2.2; 9.1.4
P8	4.2 б); 4.3; 7.4.2 а); 8.3.2 и); 8.2.2
P9	4.4.1 ж); 9.3.2; 9.3.3; 10.2; 10.3
P10	7.1.5.1; 8.1.1; 8.3.2 л); 9.1.4; 9.1.5
I1	4.4.1 г); 5.1.1 д); 6.2.2 б); 7.1.1; 7.1.2; 7.1.3; 7.1.4; 8.3.2 е); 8.3.4.3 в); 8.2.2 д); 8.5.1 б); 9.3.2 г); 9.3.3 в)
I2	7.1.1.1 б); 7.2
I3	7.1.1.1 б); 7.2
I4	7.1.6
I5	6.3; 9.3.3; 10.2; 10.3
I6	7.1.5.1; 8.1.1; 8.5.1 в); 9.1.4; 9.1.5
A1	6.1.1 в); 7.1.5.1; 8.1.1; 8.3.4.1; 8.3.4.3; 8.3.5; 8.5.1; 8.7; 8.4.1; 8.4.2; 9.1.1
A2	9.1.3; 9.1.4; 9.1.5
A3	9.1.1; 9.1.3
A4	9.1.1
A5	9.1.2.1; 9.3.2 в)1); 9.3.2 ж)
R1	7.4
R2	9.1.1; 9.1.2.1; 9.2.2 а)
R3	8.5.6; 9.2.2 а); 9.3.2; 9.3.3; 10.2; 10.3
R4	8.5.6; 9.3.1

Таблица Е.2 — Матрица требований: настоящий стандарт — EQAVET

Настоящий стандарт	EQAVET
4.1	P1
4.2 б)	P2, P7, P8
4.3	P2, P7, P8
4.4.1 в)	P3
4.4.1 г)	I1
4.4.1 д)	P4
4.4.1 ж)	P9
5.1.1 б)	P1
5.1.1 д)	I1
5.1.1 и)	P7
5.2.1 б)	P1
5.2.1 (к)	P2, P7
5.2.2	P6
5.3	P4, P6
6.1.1 в)	A1
6.2.1	P3
6.2.1 е)	P6
6.2.2 б)	I1
6.3	I5
7.1.1	I1
7.1.1.1 б)	I2, I3
7.1.2	P4, I1
7.1.3	I1
7.1.4	I1
7.1.5.1	P3, P10, I6, A1
7.1.6	P5, I4
7.2	I2, I3
7.3	P6
7.4	R1
7.4.2 а)	P2, P5, P7, P8
7.4.2 б)	P6
8.1.1	P3, P10, I6, A1
8.2.1 а)	P2
8.2.1 в)	P1
8.2.2	P2, P7, P8

Окончание таблицы Е.2

Настоящий стандарт	EQAVET
8.2.2 д)	I1
8.3.2 д)	P4
8.3.2 е)	I1
8.3.2 и)	P8
8.3.2 л)	P10
8.3.4.1	A1
8.3.4.3	A1
8.3.4.3 в)	I1
8.3.5	A1
8.4.1	A1
8.4.2	A1
8.5.1	A1
8.5.1 б)	I1
8.5.1 в)	I6
8.5.6	R3, R4
8.7	A1
9.1.1	A1, A3, A4, R2
9.1.2.1	A5, R2
9.1.3	A2, A3
9.1.4	P2, P7, P10, I6, A2
9.1.5	P10, I6, A2
9.2.2 а)	R2, R3
9.3.1	R4
9.3.2	P9, R3
9.3.2 в)1)	A5
9.3.2 г)	I1
9.3.2 ж)	A5
9.3.3	P9, I5, R3
9.3.3 в)	I1
10.2	P9, I5, R3
10.3	P9, I5, R3

Приложение Ж
(справочное)

Вопросы охраны труда и техники безопасности для образовательных организаций

Проблема здоровья и безопасности особенно актуальна, поскольку все больше учебных заведений развивают партнерские отношения с промышленностью и правительством для обеспечения практического обучения, стажировок, обучения в сфере услуг, обучения за рубежом и опыта, связанного с работой. Это важный опыт обучения, который расширяет и углубляет образование обучающихся и помогает соединить теорию и практику.

Образовательные организации могут рассмотреть:

- общение с персоналом, учащимися и другими бенефициарами и предоставление им возможностей осуществлять свои права и выполнять свои обязанности в отношении охраны здоровья и безопасности;
- принятие безопасных методов работы, образования и обучения, учитывающих опасности и риски, путем разработки превентивных мер по их устранению или смягчению;
- мониторинг и адаптацию путем поощрения участия заинтересованных сторон в различных действующих стратегиях профилактики.

Образовательные организации могут также рассмотреть вопрос о том, как они будут обеспечивать здоровье и безопасность (в том числе физическую и психологическую неприкосновенность) сотрудников образовательных организаций, учащихся и других бенефициаров в процессе преподавания и обучения посредством:

- внедрения безопасных методов и техник работы;
- выявления источников опасностей, оценки рисков и применения превентивных мер по их устранению или смягчению;
- внедрения практик, снижающих риски для здоровья и безопасности работников образовательных организаций, учебных и педагогических ситуаций;
- предоставления работодателям, а также сотрудникам, учащимся и другим бенефициарам возможности осуществлять свои права и выполнять свои обязанности в отношении охраны здоровья и безопасности;
- обеспечения механизмов контроля для обеспечения надлежащей оценки процессов охраны труда и техники безопасности;
- предоставления возможностей для участия и обратной связи в отношении различных осуществляемых стратегий профилактики.

Библиография

[1] Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»

[2] ИСО 37001:2016 Системы менеджмента борьбы со взяточничеством. Требования и руководство по использованию

УДК 378.046.4:006.35 ОКС 03.180

Ключевые слова: образовательная организация, удовлетворенность, требования, компетенции, менеджмент, заинтересованная сторона, квалификация, профессиональная подготовка

Редактор *Л.В. Коретникова*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *О.В. Лазарева*
Компьютерная верстка *Л.А. Круговой*

Сдано в набор 28.08.2025. Подписано в печать 05.09.2025. Формат 60×84⅛. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 6,51. Уч.-изд. л. 5,86.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Создано в единичном исполнении в ФГБУ «Институт стандартизации»
для комплектования Федерального информационного фонда стандартов,
117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.

gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru