

**Особенности руководящих указаний IWA2
для образовательных учреждений, реализующих результативную систему
менеджмента качества, соответствующую требованиям ISO 9001**

Дмитриев А.Я., Митрошкина Т.А.

1. Общие положения.....	1
2. Процессный подход в образовательном учреждении.....	1
3. СМК: общие требования для образовательного учреждения.....	2
4. Требования к документации.....	2
5. Ответственность со стороны руководства.....	4
6. Менеджмент ресурсов.....	4
7. Процессы жизненного цикла образовательных услуг.....	6
8. Измерение, анализ и улучшение.....	9

1. Общие положения

Руководящие указания, приведенные в настоящей статье, помогут образовательным учреждениям сопоставить положения стандартов ИСО по системам менеджмента качества с педагогической практикой.

Учебный план образовательного учреждения определяет основные направления обучения и формы оценки знаний. Однако наличие учебного плана не гарантирует удовлетворения потребностей и ожиданий потребителей, если процессы образовательных учреждений несовершенны. Потребность в предупреждении этих недостатков привела к разработке рекомендаций IWA2 для внедрения системы менеджмента качества в образовательном учреждении. Дальнейшая оценка учебного плана и образовательных процессов в соответствии с установленными требованиями может повысить результативность и эффективность учебного процесса.

Система должна быть достаточно сбалансированной и отвечать объективным критериям качества для образовательных учреждений. Управление качеством – основополагающий процесс в системе менеджмента. При оценке работы людей сложно провести точное измерение. Оценку обычно проводят во время образовательного процесса.