

Obsah**Contents**

	Strana		Page
Úvod.....	7	Introduction	7
0.1 Všeobecně	7	0.1 General.....	7
0.2 Principy managementu kvality	7	0.2 Quality management principles	7
0.3 Vztah k ISO 9001	10	0.3 Relationship with ISO 9001	10
1 Předmět	11	1 Scope	11
2 Normativní citace	11	2 Normative references	11
3 Termíny a definice.....	11	3 Terms and definitions	11
3.1 Vzdělávací organizace	12	3.1 Educational organization	12
3.2 Poskytovatel vzdělávání.....	12	3.2 Education provider.....	12
4 Systém managementu kvality ve vzdělávací organizaci.....	12	4 Quality management system in the educational organization	12
4.1 Základní návod	12	4.1 General guidance	12
4.2 Dokumentace	13	4.2 Documentation.....	13
4.2.1 Všeobecně	13	4.2.1 General.....	13
4.2.2 Příručka kvality.....	13	4.2.2 Quality manual.....	13
4.2.3 Řízení dokumentů.....	14	4.2.3 Control of documents.....	14
4.2.4 Řízení záznamů	15	4.2.4 Control of records	15
5 Odpovědnost managementu ve vzdělávací organizaci	16	5 Management responsibility in the educational organization	16
5.1 Osobní angažovanost a aktivita managementu	16	5.1 Management commitment	16
5.2 Zaměření na zákazníka.....	17	5.2 Customer focus.....	17
5.3 Politika kvality	17	5.3 Quality policy	17
5.4 Plánování	18	5.4 Planning.....	18
5.4.1 Cíle kvality.....	18	5.4.1 Quality objectives.....	18
5.4.2 Plánování systému managementu kvality	18	5.4.2 Quality management system planning.....	18

	Strana		Page
5.5	Odpovědnost, pravomoc a komunikace 19	5.5	Responsibility, authority and communication 19
5.5.1	Odpovědnost a pravomoc 19	5.5.1	Responsibility and authority.... 19
5.5.2	Představitel managementu kvality 19	5.5.2	Management representative 19
5.5.3	Interní komunikace 20	5.5.3	Internal communication 20
5.6	Přezkoumání managementu ..21	5.6	Management review..... 21
5.6.1	Všeobecně21	5.6.1	General 21
5.6.2	Vstup pro přezkoumání21	5.6.2	Review input 21
5.6.3	Výstup z přezkoumání22	5.6.3	Review output 22
6	Management zdrojů ve vzdělávací organizaci22	6	Resource management in the educational organization 22
6.1	Poskytování zdrojů22	6.1	Provision of resources..... 22
6.2	Lidské zdroje23	6.2	Human resources..... 23
6.2.1	Všeobecně23	6.2.1	General 23
6.2.2	Odborná způsobilost, vědomí závažnosti a výcvik ve vzdělávací organizaci23	6.2.2	Competence, awareness, and training 23
6.3	Infrastruktura23	6.3	Infrastructure 23
6.4	Pracovní prostředí24	6.4	Work environment..... 24
7	Realizace vzdělávání a školské služby25	7	Realization of the educational service ... 25
7.1	Plánování realizace25	7.1	Planning the realization..... 25
7.2	Procesy týkající se zákazníka26	7.2	Learner-related processes..... 26
7.2.1	Určování požadavků na vzdělávání a školské služby26	7.2.1	Determination of educational service-related requirements 26
7.2.2	Hodnocení požadavků souvisejících s výukou.....27	7.2.2	Review of requirements related to learning 27
7.2.3	Komunikace se zákazníkem28	7.2.3	Learner communication..... 28

	Strana		Page
7.3	Návrh a vývoj ve vzdělávací organizaci.....	7.3	Design and development in the educational organization.....
	28		28
7.3.1	Plánování návrhu a vývoje ..	7.3.1	Design and development planning.....
	28		28
7.3.2	Vstupy pro návrh a vývoj ve vzdělávací organizaci.....	7.3.2	Design and development inputs.....
	29		29
7.3.3	Výstupy z návrhu a vývoje ..	7.3.3	Design and development outputs.....
	30		30
7.3.4	Přezkoumání návrhu a vývoje.....	7.3.4	Design and development review
	30		30
7.3.5	Ověřování návrhu a vývoje ..	7.3.5	Design and development verification
	32		32
7.3.6	Validování návrhu a vývoje ..	7.3.6	Design and development validation
	32		32
7.3.7	Řízení změn návrhu a vývoje.....	7.3.7	Control of design and development changes...33
	33		33
7.4	Nakupování.....	7.4	Purchasing.....
	33		33
7.4.1	Proces nakupování	7.4.1	Purchasing process
	34		34
7.4.2	Informace o nakupování.....	7.4.2	Purchasing information.....
	34		34
7.4.3	Ověřování nakupování.....	7.4.3	Purchasing verification.....
	34		34
7.5	Poskytování vzdělávání a školské služby.....	7.5	Provision of the educational service
	35		35
7.5.1	Řízení poskytování.....	7.5.1	Control of the provision.....
	35		35
7.5.2	Validace procesů.....	7.5.2	Validation of processes.....
	36		36
7.5.3	Identifikace a zřetelnost	7.5.3	Identification and traceability.....
	36		36
7.5.4	Majetek zákazníka	7.5.4	Customer property
	36		36
7.5.5	Ochrana	7.5.5	Preservation
	37		37
7.6	Řízení monitorovacích a měřicích zařízení.....	7.6	Control of monitoring and measuring devices.....
	38		38
8	Měření/hodnocení, analýza a zlepšování ve vzdělávací organizaci.....	8	Measurement, analysis and improvement in the educational organization.....
	39		39

	Strana		Page
8.1	Všeobecný návod.....	8.1	General guidance.....
	39		39
8.2	Monitorování a měření/hodnocení.....	8.2	Monitoring and measurement
	39		39
8.2.1	Spokojenost zákazníka (studenta)	8.2.1	Customer (learner) satisfaction
	39		39
8.2.2	Interní audit	8.2.2	Internal audit
	39		39
8.2.3	Monitorování a měření/hodnocení procesů.....	8.2.3	Monitoring and measurement of processes.....
	40		40
8.2.4	Monitorování a měření/hodnocení vzdělávacích služeb	8.2.4	Monitoring and measurement of the educational service ...
	40		40
8.3	Řízení neshodných produktů	8.3	Control of nonconforming products
	41		41
8.4	Analýza údajů.....	8.4	Analysis of data.....
	42		42
8.5	Zlepšování.....	8.5	Improvement.....
	43		43
8.5.1	Neustálé zlepšování	8.5.1	Continuous improvement ...
	43		43
8.5.2	Opatření k nápravě.....	8.5.2	Corrective action
	43		43
8.5.3	Preventivní opatření	8.5.3	Preventive action.....
	44		44
Příloha A	(informativní)	Annex A	(informative).....
	45		45
Příloha B	(informativní).....	Annex B	(informative).....
	52		52
Bibliografie	63	Bibliography	63