

Obsah

	Strana
Úvodní slovo	3
Předmluva	4
Doplňěk	5
0.1 Všeobecně	11
0.1 <i>Všeobecně</i>	11
0.2 Procesní přístup	12
0.2 <i>Procesní přístup ve vzdělávacích organizacích</i>	14
0.3 Vztah k ISO 9004	15
0.4 Kompatibilita s jinými systémy managementu	15
1 Předmět normy	16
1.1 Všeobecně	16
1 <i>Předmět dohody pro vzdělávací organizace</i>	16
1 Předmět normy	17
1.2 Aplikace	17
2 Normativní odkazy	18
3 Termíny a definice	18
3 <i>Termíny a definice ve vzdělávacích organizacích</i>	18
4 Systém managementu jakosti	20
4.1 Všeobecné požadavky	20
4 <i>Systém managementu jakosti</i>	21
4.1 <i>Všeobecné požadavky ve vzdělávací organizaci</i>	21
4 Systém managementu jakosti	22
4.1 Řízení systémů a procesů	22
4.2 Požadavky na dokumentaci	23
4.2 <i>Požadavky na dokumentaci</i>	24
4.2 Dokumentace	27
4.3 Použití zásad managementu jakosti	28
5 Odpovědnost managementu	29

5.1	Osobní angažovanost a aktivita managementu	29
5	<i>Odpovědnost managementu</i>	29
5.1	<i>Angažovanost managementu ve vzdělávacích organizacích</i>	29
5	Odpovědnost managementu	31
5.1	Všeobecný návod	31
5.2	Zaměření na zákazníka	33
5.2	<i>Zaměření na zákazníka ve vzdělávacích organizacích</i>	34
5.2	Potřeby a očekávání zainteresovaných stran	34
5.3	Politika jakosti	36
5.3	<i>Politika jakosti ve vzdělávacích organizacích</i>	37
5.3	Politika jakosti	37
5.4	Plánování	38
5.4	<i>Plánování</i>	38
5.4	Plánování	39
5.5	Odpovědnost, pravomoc a komunikace	41
5.5	<i>Odpovědnost, pravomoc a komunikace</i>	41
5.5	Odpovědnost, pravomoc a komunikace	41
5.6	Přezkoumání systému managementu	44
5.6	<i>Přezkoumání systému managementu ve vzdělávacím sektoru</i>	44
5.6	Přezkoumání systému managementu	44
6	Management zdrojů	48
6.1	Poskytování zdrojů	48
6	<i>Poskytování zdrojů</i>	48
6.1	<i>Poskytování zdrojů ve vzdělávacích organizacích</i>	48
6	Management zdrojů	48
6.1	Všeobecný návod	48
6.2	Lidské zdroje	49
6.2	<i>Lidské zdroje ve vzdělávacích organizacích</i>	50
6.2	Zaměstnanci	50
6.3	Infrastruktura	54

6.3	<i>Infrastruktura ve vzdělávacích organizacích</i>	54
6.3	Infrastruktura	55
6.4	Pracovní prostředí	56
6.4	<i>Pracovní prostředí ve vzdělávacích organizacích</i>	56
6.4	Pracovní prostředí	56
6.5	Informace	57
6.6	Dodavatelé a partnerství	57
6.7	Přírodní zdroje	58
6.8	Finanční zdroje	58
7	Realizace produktu	59
7.1	Plánování realizace produktu	59
7	<i>Realizace produktu</i>	59
7.1	<i>Plánování realizace produktu ve vzdělávacích organizacích</i>	59
7.1	Všeobecný návod	61
7.2	Procesy týkající se zákazníka	66
7.2	<i>Procesy týkající se zákazníka</i>	67
7.2	Procesy týkající se zainteresovaných stran	68
7.3	Návrh a vývoj	68
7.3	<i>Návrh a vývoj</i>	69
7.3	Návrh a vývoj	70
7.4	Nakupování	79
7.4	<i>Nakupování</i>	79
7.4	Nakupování	80
7.5	Výroba a poskytování služeb	82
7.5	<i>Výroba a poskytování služeb</i>	83
7.5	Činnosti při výrobě a poskytování služeb	84
7.6	Řízení monitorovacích a měřicích zařízení	89
7.6	<i>Řízení monitorovacích a měřicích zařízení ve vzdělávacích organizacích</i>	90
7.6	Řízení měřicích a monitorovacích zařízení	90
8	Měření, analýza a zlepšování	91

8.1	Všeobecně	91
8.1	<i>Všeobecné směrnice ve vzdělávacích organizacích</i>	91
8	Měření, analýza a zlepšování	92
8.1	Všeobecný návod	92
8.2	Monitorování a měření	93
8.2	<i>Monitorování a měření</i>	94
8.2	Měření a monitorování	94
8.3	Řízení neshodného produktu	103
8.3	<i>Řízení neshodných produktů ve vzdělávacích organizacích</i>	104
8.3	Řízení neshody	104
8.4	Analýza údajů	105
8.4	<i>Analýza údajů ve vzdělávacích organizacích</i>	106
8.4	Analýza údajů	107
8.5	Zlepšování	108
8.5	<i>Zlepšování</i>	109
8.5	Zlepšování	109
Příloha A (informativní)		116
A.1	Úvod	116
A.2	Úrovně vyzrálosti z hlediska výkonnosti	117
A.3	Otázky pro sebehodnocení	118
A.5	Propojení potenciálního prospěchu z ISO 9004 a sebehodnocení	123