**Procesy samohodnotenia vzdelávacej inštitúcie  
– samohodnotenie podľa ISO 9004 a ISO 10014**

**Obsah publikácie**

[Úvod 3](#_Toc361832233)

[1 Manažérstvo kvality vo vzdelávacej inštitúcii 5](#_Toc361832234)

[2 Zainteresované strany v systéme vzdelávania 7](#_Toc361832235)

[3 Požiadavky zainteresovaných strán vo vzdelávaní 9](#_Toc361832236)

[4 Samohodnotenie – nástroj na identifikáciu príležitostí   
na zlepšovanie 12](#_Toc361832237)

[5 Procesy samohodnotenia na báze IS0 9004 16](#_Toc361832238)

[5.1 Norma STN EN ISO 9004:2010 a opis procesu   
samohodnotenia 16](#_Toc361832239)

[5.2 ISO 9004 - Kapitola 4 Manažérstvo trvalého úspechu organizácie 19](#_Toc361832240)

[5.2.1 Podkapitola 4.1 Všeobecne 19](#_Toc361832241)

[5.2.2 Podkapitola 4.2 Trvalý úspech 21](#_Toc361832242)

[5.2.3 Podkapitola 4.3 Prostredie organizácie 24](#_Toc361832243)

[5.2.4 Podkapitola 4.4 Zainteresované strany, potreby a očakávania 26](#_Toc361832244)

[5.3 ISO 9004 - Kapitola 5 Stratégia a politika 29](#_Toc361832245)

[5.3.1 Podkapitola 5.1 Všeobecne (z normy ISO 9004) 29](#_Toc361832246)

[5.3.2 Podkapitola 5.2 Formulácia politiky a stratégie (z normy   
 ISO 9004) 29](#_Toc361832247)

[5.3.3 Podkapitola 5.3 Rozvoj stratégie a politiky (z normy ISO 9004) 35](#_Toc361832248)

[5.3.4 Podkapitola 5.4 Oznamovanie stratégie a politiky (z ISO 9004) 40](#_Toc361832249)

[5.4 ISO 9004 - Kapitola 6 Manažérstvo zdrojov 43](#_Toc361832250)

[5.4.1 Podkapitola 6.1 Všeobecne 43](#_Toc361832251)

[5.4.2 Podkapitola 6.2 Finančné zdroje 45](#_Toc361832252)

[5.4.3 Podkapitola 6.3 Pracovníci v organizácii 48](#_Toc361832253)

[5.4.4 Podkapitola 6.4 Partneri a dodávatelia 52](#_Toc361832254)

[5.4.5 Podkapitola 6.5 Infraštruktúra (z ISO 9004) 55](#_Toc361832255)

[5.4.6 Podkapitola 6.6 Pracovné prostredie (z ISO 9004) 57](#_Toc361832256)

[5.4.7 Podkapitola 6.7 Vedomosti, informácie a technológie 59](#_Toc361832257)

[5.4.8 Podkapitola 6.8 Prírodné zdroje (z ISO 9004) 63](#_Toc361832258)

[5.5 ISO 9004 - Kapitola 7 Manažérstvo procesov 67](#_Toc361832259)

[5.5.1 Podkapitola 7.1 Všeobecne (z ISO 9004) 67](#_Toc361832260)

[5.5.2 Podkapitola 7.2 Plánovanie a kontrola procesov (z ISO 9004) 68](#_Toc361832261)

[5.5.3 Podkapitola 7.3 Zodpovednosť za procesy a právomoci 71](#_Toc361832262)

[5.6 ISO 9004 - Kapitola 8 Monitorovanie, meranie, analýza   
a preskúmavanie 74](#_Toc361832263)

[5.6.1 Podkapitola 8.1 Všeobecne (z ISO 9004) 74](#_Toc361832264)

[5.6.2 Podkapitola 8.2 Monitorovanie (z ISO 9004) 74](#_Toc361832265)

[5.6.3 Podkapitola 8.3 Meranie (z ISO 9004) 79](#_Toc361832266)

[5.6.4 Podkapitola 8.4 Analýza (z ISO 9004) 95](#_Toc361832267)

[5.6.5 Podkapitola 8.5 Preskúmanie informácií z monitorovania   
 merania a analýzy (z ISO 9004) 99](#_Toc361832268)

[5.7 ISO 9004 - Kapitola 9 Zlepšovanie, inovácia a učenie sa 103](#_Toc361832269)

[5.7.1 Podkapitola 9.1 Všeobecne (z ISO 9004) 103](#_Toc361832270)

[5.7.2 Podkapitola 9.2 Zlepšovanie (z ISO 9004) 103](#_Toc361832271)

[5.7.3 Podkapitola 9.3 Inovácia (z normy ISO 9004) 107](#_Toc361832272)

[5.7.4 Podkapitola 9.4 Učenie sa 112](#_Toc361832273)

[5.8 Identifikácia potenciálnych bariér a nedorozumení 117](#_Toc361832274)

[5.9 Príklady výsledkov samohodnotenia podľa ISO 9004   
pri procese samohodnotenia s využitím ISO 9004 119](#_Toc361832275)

[6 Procesy samohodnotenia na báze ISO 10014 121](#_Toc361832276)

[6.1 Norma STN ISO 10014:2007 121](#_Toc361832277)

[6.1.1 Využitie normy ISO 10014 na samohodnotenie 122](#_Toc361832278)

[6.1.2 Opis procesu samohodnotenia podľa ISO 10014 124](#_Toc361832279)

[6.2 Zásada „Zameranie sa na zákazníka“ 130](#_Toc361832280)

[6.3 Zásada „Vodcovstvo/vedenie“ 143](#_Toc361832281)

[6.4 Zásada „Zapojenie pracovníkov“ 162](#_Toc361832282)

[6.5 Zásada „Procesný prístup“ 173](#_Toc361832283)

[6.6 Zásada „Systémový prístup k manažérstvu“ 182](#_Toc361832284)

[6.7 Zásada „Trvalé zlepšovanie“ 191](#_Toc361832285)

[6.8 Zásada „Rozhodovanie na základe faktov“ 200](#_Toc361832286)

[6.9 Zásada „Vzájomne výhodné vzťahy s dodávateľmi“ 207](#_Toc361832287)

[6.10 Identifikácia potenciálnych prekážok a nedorozumení   
 pri procese samohodnotenia s využitím ISO 10014 217](#_Toc361832288)

[6.11 Príklady výsledkov samohodnotenia podľa ISO 10014 220](#_Toc361832289)

[7 Možnosti porovnania výsledkov procesov samohodnotenia podľa ISO 9004 a ISO 10014 223](#_Toc361832290)

[8 Zohľadňovanie efektívnosti a účinnosti procesu samohodnotenia z pohľadu ďalšieho zlepšovania výkonnosti a trvalému úspechu organizácie 225](#_Toc361832291)

[9 Záver 227](#_Toc361832292)

[PRÍLOHA A - Terminológia manažérstva kvality vo vzdelávaní   
s orientáciou na samohodnotenie 230](#_Toc361832293)

[PRÍLOHA B – Teoretické vymedzenie zásad manažérstva kvality   
podľa ISO 10014 251](#_Toc361832294)

[Zoznam bibliografických odkazov 289](#_Toc361832295)

Na základe Vašej požiadavky Vám bezplatne zašleme printovú verziu publikácie.

Kontaktujte: [gabriela.saxova@ku.sk](mailto:gabriela.saxova@ku.sk)