



ISO 21001

Sisteme de management pentru organizații educaționale

Ce presupune standardul ISO 21001?

ISO 21001 este un instrument de gestionare a activității organizațiilor educaționale și de instruire.

ISO 21001 își focusează atenția pe interacțiunea specifică dintre o organizație educațională, cursant și alte părți interesate relevante. Standardul specifică cerințe pentru un sistem de management al organizației educaționale (SMOE) atunci când o astfel de organizație:

- Trebuie să demonstreze capacitatea de a furniza servicii educaționale, conformându-se, în același timp, aspectelor legislative și normative;
- Își propune să sporească satisfacția cursanților, a altor clienți și a personalului prin eficientizarea proceselor.



Cui i se aplică acest standard?

Toate cerințele ISO 21001 sunt generice și sunt destinate organizațiilor și entităților din domeniul educației, instruire sau cercetare, indiferent de tip, dimensiune, produs sau serviciu furnizat. Prin urmare, sistemul de management se aplică oricărei organizații care utilizează un curriculum pentru a furniza, partaja și transfera cunoștințe.

De ce este important ISO 21001?

ISO 21001 se concentrează pe interacțiunea specifică dintre organizația educațională, cursanți și alți clienți. Procesele educaționale actuale devin din ce în ce mai complexe, iar relația tradițională client-furnizor, într-un parteneriat de colaborare, este rafinată. Acest standard va oferi îndrumări cu privire la modul de prestare a serviciilor de calitate în mediul de învățământ online.

Educația este mai importantă din motiv că un proces educațional de succes maximizează șansele de succese ale cursanților.

Învățarea implică însușirea cunoștințelor, metodelor și abilităților. Factorii care determină succesul procesului educațional sunt, totuși, eforturile și capacitatea cursantului.

Cine poate beneficia de ISO 21001?

Deși cursanții și organizațiile educaționale din întreaga lume sunt principalii beneficiari ai standardului, de acesta vor beneficia toate părțile interesate.

Instituțiile educaționale care vor beneficia de standard sunt: preșcolare, primare, gimnazii și licee, colegii, universități, școli de educație specială, educație și formare profesională, îndrumare sau centre de coaching, organizații de formare, departamente de educație/formare, consultanți și furnizorii de servicii educaționale non-formale și altele ce prestează servicii educaționale.

Ce beneficii poate oferi ISO 21001?

Beneficiile implementării unui SOME bazat pe acest standard internațional pentru o organizație sunt:

- Alinierea obiectivelor și activităților cu politica adoptată;
- Responsabilitate socială sporită prin asigurarea unei educații incluzive și echitabile pentru toți;
- Învățare mai personalizată și răspuns eficient pentru toți cursanții, în special cei cu nevoi speciale de educație și cursanți la distanță;
- Procese consistente și instrumente de evaluare pentru a demonstra și a crește eficacitatea și eficiența;
- Credibilitate sporită față de instituție;
- Capacitatea de a demonstra angajamentul față de practicile eficiente de management al calității;
- Dezvoltarea unei culturi de îmbunătățire continuă în organizație;
- Participare extinsă a părților interesate;

- Sporirea satisfacției cursanților față de serviciul de organizare educațională;
- Stimularea excelenței și inovației.



Implementarea unui EOMS se bazează pe următoarele principii:

- Concentrarea pe cursanți și alți beneficiari;
- Conducerea vizionară;
- Angajarea personalului;
- Abordarea procesului;
- Îmbunătățirea continuă;
- Decizii bazate pe dovezi;
- Managementul relațiilor;
- Responsabilitatea socială;
- Accesibilitatea și echitatea;
- Comportamentul etic;
- Securitatea și protecția datelor.

**International Organization
for Standardization**

ISO Central Secretariat
Chemin de Blandonnet 8
Case Postale 401
CH – 1214 Vernier, Geneva,
Switzerland

iso.org

© ISO, 2018
All rights reserved.