
Система менеджмента качества

Тема 9.
Менеджмент ресурсов
в СМК

Менеджмент ресурсов

Организация должна определить и обеспечивать ресурсы, требуемые для внедрения и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества, а также постоянного повышения ее результативности (ИСО)

Менеджмент ресурсов

К ресурсам относят:

- персонал (человеческие ресурсы)
- инфраструктуру,
- производственную среду,
- информацию,
- поставщиков и партнеров,
- природные ресурсы,
- финансовые ресурсы.

Человеческие ресурсы (ИСО)

Организация должна:

- а) определять **необходимую компетентность** персонала, выполняющего работу, которая влияет на качество услуги
- б) обеспечивать подготовку с целью удовлетворения этих потребностей;
- в) оценивать **результативность** предпринятых мер;
- г) поддерживать в рабочем состоянии соответствующие записи об образовании, подготовке, навыках и опыте персонала.

(ДП Менеджмент персонала)

Инфраструктура (ИСО)

Организация должна определять, обеспечивать и поддерживать в рабочем состоянии **инфраструктуру**, необходимую для достижения соответствия требованиям к оказанию услуги. Инфраструктура может включать:

- **здания, сооружения, рабочее пространство и связанные с ним средства труда;**
- **оборудование для процессов (технические, программные средства);**
- **службы обеспечения (например, ИКТ, транспорт или связь).**

Инфраструктура ИСО)

Процесс определения инфраструктуры, необходимой для достижения результативного и эффективного ЖЦ услуги, включает:

- обеспечение инфраструктуры, определенной с точки зрения целей в ОК, функциональности, затрат, безопасности, возобновления;
- обеспечение технического обслуживания и ремонта, чтобы убедиться, что инфраструктура отвечает потребностям организации;
- оценку инфраструктуры, исходя из потребностей и ожиданий заинтересованных сторон;
- рассмотрение вопросов окружающей среды, связанных с инфраструктурой.

Инфраструктура (ИСО)

На инфраструктуру могут воздействовать природные явления, которыми невозможно управлять. В плане инфраструктуры следует учитывать определение и уменьшение соответствующих **рисков** и отражать стратегию защиты интересов участвующих сторон.

(ДП Управление инфраструктурой)

Производственная среда (ИСО)

Организация должна создавать **производственную среду**, необходимую для достижения соответствия требованиям к услуге, и управлять ею.

Производственная среда должна влиять на мотивацию, удовлетворенность и работу персонала с целью улучшения деятельности всей организации.

Производственная среда (ИСО)

При создании соответствующей производственной среды следует уделять внимание:

- правилам охраны труда;
- размещению рабочих мест (ППС и обучающихся);
- параметрам температуры, влажности, освещения, воздушной вытяжке;
- санитарным условиям, чистоте, шуму, вибрации и загрязнению;
- вопросам гражданской обороны и защиты в ЧС;
- безопасности при работе с оборудованием (обеспечение инструкциями по ТБ и др.)

(ДП Производственная среда)

Информация

Осуществление постоянного сбора, анализа, хранения и поиска информации, касающейся всех аспектов деятельности образовательной организации (обеспечение приема, качества базового образования, научных исследований и др.)

Информация

Пример (блок информации по показателю «качество кадрового обеспечения»)

- Качество квалификации педагогических кадров по учебным дисциплинам;
- Качество влияния профессиональной подготовки педагогов на процесс обучения;
- Образовательные потребности педагогов с позиций модернизации системы образования (н-р, инновационный потенциал педагогов и др.);
- Степень удовлетворенности образовательных потребностей через самообразование, систему ПК;
- Анализ работы с молодыми кадрами;
- Социальная защита;
- Сведения о награждениях, поощрениях;
- ИКТ-компетентность персонала;
- Анализ общественной деятельности кадров

Информация

Информация позволяет:

- **выявить и оценить имеющийся опыт,**
- **увидеть наличие проблем,**
- **увидеть творческий потенциал коллектива, исследовательские возможности ОО,**
- **изучить рынок образовательных услуг, потребность в выпускаемых специалистах, создании новых профилей, реализации новых технологий обучения и др.**

(ДП Управление информацией)

Поставщики и партнеры

Руководству следует установить взаимодействие с поставщиками и партнерами с целью взаимного улучшения результативности и эффективности процессов.

- оптимизация количества поставщиков и партнеров;
- • установление двусторонней связи на соответствующих уровнях обеих организаций для содействия решению проблем.

Поставщики и партнеры

Поставщики – школы, колледжи, техникумы

Партнеры:

- органы управления образованием разных уровней,
- организации-работодатели,
- научные организации,
- общественные организации,
- организации дополнительного образования,
- организации, связанные с повышением квалификации,
- редакционные центры,
- СМИ

формы партнерства

- участие в совместных инициативах (конференции и др.);
- вовлечение партнеров в деятельность организации по проектированию и разработке с целью обмена знаниями, результативного и эффективного улучшения процессов ЖЦ (разработка УП, ОПОП и др.);
- вовлечение партнеров в совместную разработку стратегии;
- привлечение к работе в организации (ведущих ученых и др.);
- привлечение партнеров к оценке качества образования;
- содействие трудоустройству;
- проведение совместных научных исследований (научные гранты и др.)

(ДП Работа с поставщиками и партнерами)

Природные ресурсы

Следует учитывать наличие **природных ресурсов**, которые могут влиять на деятельность организации.

Несмотря на то, что такие ресурсы часто находятся вне непосредственного управления со стороны организации, они могут иметь существенное влияние на результаты ее деятельности

Финансовые ресурсы

Организация устанавливает потребность в финансовых ресурсах и их источники.

Контроль за финансовыми ресурсами включает сравнение фактического применения с плановым и принятие необходимых действий.

Менеджмент финансовых ресурсов включает планирование, обеспечение наличия и контроль, необходимые для поддержания результативной СМК и достижения целей организации

(ДП Финансовый менеджмент)

**Описания любого процесса СМК
должно включать описание
состава ресурсов (исходные
данные процесса)**

Спасибо за внимание!