
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ



НАЦИОНАЛЬНЫЙ
СТАНДАРТ
РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р
54147—
2010

СТРАТЕГИЧЕСКИЙ И ИННОВАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ

Термины и определения

Издание официальное



Москва
Стандартинформ
2011

Предисловие

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании», а правила применения национальных стандартов Российской Федерации — ГОСТ Р 1.0—2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения»

Сведения о стандарте

- 1 РАЗРАБОТАН Научно-техническим центром «ИНТЕК»
- 2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 100 «Стратегический и инновационный менеджмент»
- 3 ПРИНЯТ И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 21 декабря 2010 г. № 901-ст
- 4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты», а текст изменений и поправок — в ежемесячно издаваемых информационных указателях «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ежемесячно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет

Содержание

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1 Область применения | 1 |
| 2 Нормативные ссылки | 1 |
| 3 Термины и определения | 1 |
| 3.1 Термины в области стратегического менеджмента и инновационной деятельности | 1 |
| 3.2 Термины в области менеджмента качества | 3 |
| 3.3 Термины информационного менеджмента и менеджмента информационной безопасности | 6 |
| 3.4 Термины в области менеджмента риска | 7 |
| 3.5 Термины в области таксономии | 8 |
| 3.6 Термины в области менеджмента организаций | 9 |
| 3.7 Термины в области проектного менеджмента | 10 |
| 3.8 Термины в области менеджмента знаний, непрерывности бизнеса и устойчивого развития | 14 |
| Приложение А (справочное) Взаимосвязь понятий категории менеджмента | 16 |
| Алфавитный указатель | 18 |

Введение

В современном мире, в условиях динамично развивающихся в сторону глобализации торговых отношений, в условиях все более быстрых и глубоких разрывов между старыми и новыми решениями и взрывного характера проникновения в нашу жизнь новых продуктов и технологий, влекущих за собой и новые формы конкурентных отношений, необходимы и новые взаимоотношения между государством и бизнес-сообществом.

Инновации невозможны без соответствующих изменений в сознании руководителей, в применении ими соответствующих и адекватных мер совершенствования своей деятельности. Лучшего понимания того, чего мы хотим и к чему стремимся. Инновации в промышленности требуют инноваций и в менеджменте. Слово «менеджмент» все более проникает в нашу жизнь, также как и понятие «инновации». Практически они неразделимы. Необходимо внедрять перспективные инновационные механизмы менеджмента.

Инновации невозможны без оценки рисков. Необходимо отчетливо осознавать, с какими рисками предстоит столкнуться при внедрении инноваций. Этой цели и служит механизм менеджмента рисков. Важно уметь правильно соотносить доходы от инноваций с затратами на их достижение и не допускать ситуации, когда эффект от инновационной деятельности может быть сравним с возможным ущербом от неправильных и несвоевременных действий.

И поэтому сегодня одним из важнейших механизмов стратегического и инновационного менеджмента является менеджмент проектов. Любая стратегия и инновация должны начинаться с проектной деятельности. Вернее, к любой стратегии и инновации следует относиться как к проекту, который имеет сложный жизненный цикл. Невозможны инновации и без применения механизмов реинжиниринга.

Комплексы стандартов в области стратегического и инновационного менеджмента либо уже существуют, либо находятся на стадиях окончательной разработки. Разработан комплекс стандартов в области менеджмента рисков, идет активная разработка стандартов в области менеджмента проектов. В разработке находятся стандарты в области интегрированных систем менеджмента. Конечно же, начинать необходимо с терминологии.

Как никакое другое, инновационное развитие невозможно без инновационных прорывов в информационной деятельности. Необходимы механизмы и инструменты использования перспективных информационных технологий в области стратегического и инновационного менеджмента.

Важную роль играет и оценка соответствия инновационной продукции предъявляемым к ней требованиям. Необходимо использовать перспективные и наиболее объективные механизмы оценки соответствия.

Ни одна организация не может надеяться на абсолютное лидерство, если не понимает, чем завтрашний мир будет радикально отличаться от мира вчерашнего и настоящего.

Современный рынок характеризуется существенным расширением номенклатуры новых продуктов и услуг, ассортимент которых с каждым годом становится шире.

Новые технологии и продукты на их основе становятся все более и более взаимозависимыми и комбинированными. Объединяются ранее не связанные между собой технологии.

С ростом предложения продукции и слиянием технологий усиливается размывание границ между отраслями или сегментами отрасли.

Происходит быстрое устаревание информации. Информация об эволюции продукта, изменениях технологии, стратегиях конкурентов, покупательских предпочтениях, разграничениях отраслей, политических приемах и т.п. теряет свою актуальность чуть ли не мгновенно.

Усиливается взаимосвязанность участников. Все чаще возникают структуры, объединяющие предприятия и компании различных отраслей.

Наблюдается существенный рост профессионализма в организациях. Изменения в организации бизнес-процессов сопровождаются изменениями и внутри компаний. Старые способы ведения бизнеса не отвечают динамике развивающегося рынка и становятся все менее востребованными, по мере того как компании совершенствуют свои технологии, принимают на вооружение, используют и изменяют внутренние операции.

Происходит резкое увеличение разрывов между старым и новым. Новые продукты, способы производства, доставки и обслуживания, изменение взаимоотношений с партнерами и потребителями, новые способы коммуникации резко меняют характер рынка, заставляют конкурентов действовать иначе и принимать иные решения. Теперь прошлое и даже настоящее нельзя рассматривать как медленно разворачивающийся переход к будущему. Конкурентная борьба не только постоянна, но и демонстрирует множество резких поворотов, большинство из которых предугадать трудно, а порой и невозможно.

Все это порождает острую необходимость в развитии стратегического и инновационного менеджмента в организациях. Стратегия, используемая компанией, быстро превращается в обычную, т.е. уже не дающую конкурентных преимуществ.

Стратегический менеджмент должен решить три взаимосвязанные задачи:

- управление стратегией на рынке: разработка, реализация и уточнение стратегий, обеспечивающих победу на рынке. Стратегия — это средство, с помощью которого изменяются взаимоотношения организации с партнерами и конкурентами. За счет этого она получает конкурентные преимущества;

- управление организацией: внутренние перемены организации, определяющие и ее действия на рынке, и направленность этих действий;

- реализация стратегического менеджмента: взаимодействие между стратегией (тем, что организация делает на рынке) и организационными процессами (тем, что происходит в самой организации).

Для управления стратегией деятельности на рынке важно осознавать, что конечная цель стратегии — это получение продукта, соответствующего запросам потребителей, и увеличение прибыли компании. Следовательно, стратегия предусматривает наличие цели и средств ее достижения.

Важно уметь предвидеть изменения, создавать и использовать их в своих интересах.

Можно выделить три основные формы стратегии: инновационную, обновления и постепенного совершенствования.

Инновационная стратегия строится вокруг новых, «прорывных» продуктов или решений. Преимущество этой стратегии в том, что ею не может воспользоваться ни один конкурент.

Новизна стратегии охватывает все основные составляющие: масштаб бизнеса, его облик и цели.

Стратегия обновления является промежуточной между инновационной стратегией и стратегией постоянного совершенствования. Можно вполне обоснованно утверждать: большинство новых участников рынка используют разновидности стратегий конкурентов, а не разрабатывают по-настоящему инновационные предложения. Это вызвано следующими причинами.

Во-первых, расширить или изменить существующую стратегию гораздо легче на интеллектуальном и организационном уровнях.

Во-вторых, если стратегия успешная с точки зрения показателей рынка и финансовых результатов, естественно, компания стремится «остаться на этой ключевой стратегии максимально долго».

В-третьих, и личный, и организационный риск, связанный с преобразованием существующей стратегии, здесь значительно меньше, по крайней мере в краткосрочном плане.

Стратегия постепенного совершенствования предполагает постепенные небольшие изменения масштаба, облика и цели: выполнение в основном прежних операций, но в больших объемах и с незначительными изменениями используемых процессов.

В настоящем стандарте приведены термины и определения из области стратегического и инновационного менеджмента, а также связанных с ним направлений деятельности.

СТРАТЕГИЧЕСКИЙ И ИННОВАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ

Термины и определения

Strategic and innovation management.
Terms and definitions

Дата введения — 2011—09—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает термины и определения в области стратегического и инновационного менеджмента.

В настоящий стандарт вошли термины с соответствующими определениями, которые являются основополагающими для развития стратегического и инновационного менеджмента.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использована нормативная ссылка на следующий стандарт:
ГОСТ Р ИСО 9000—2008 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

П р и м е ч а н и е — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодно издаваемому информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по соответствующим ежемесячно издаваемым информационным указателям, опубликованным в текущем году. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться заменяющим (измененным) документом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

3.1 Термины в области стратегического менеджмента и инновационной деятельности

3.1.1 бенч-маркинг: Изучение бизнеса других предпринимателей на основе сравнения в критических точках с целью выявления основополагающих характеристик для повышения своей конкурентоспособности.

3.1.2 бенч-маркинг в области инноваций: Изучение бизнеса других предпринимателей с целью выявления основополагающих характеристик для разработки своей инновации.

3.1.3 бизнес-процесс: Упорядоченная во времени и пространстве совокупность работ с указанием их начала и конца.

3.1.4 реинжиниринг: Оптимизация системы организации и управления хозяйственным процессом, которая основана на принципах ориентации на весь процесс, на качественный скачок, на ликвидацию закомплексованности в бизнесе, на использование эффективных технологий информационного продукта.

3.1.5 жизненный цикл инновации: Период времени от зарождения идеи у новатора до освоения и использования его у потребителя инновации.

3.1.6 инвестиции: Денежные средства, ценные бумаги, иное имущество, в т.ч. имущественные права, или иные права, имеющие финансовую оценку, вкладываемые в объект предпринимательской и/или иной деятельности в целях получения прибыли и/или достижения полезного эффекта.

3.1.7 инвестор: Субъект инвестиционной деятельности, принимающий решение о вложении собственных, заемных и привлеченных имущественных и интеллектуальных ценностей в объекты инвестирования.

3.1.8 стратегический менеджмент: Разработка и реализация действий, ведущих к долгосрочному превышению уровня результативности деятельности фирмы над уровнем конкурентов.

Примечание — Стратегический менеджмент является одной из функций управления и распространяется на долгосрочные цели и действия компании.

3.1.9 стратегия: Образ организационных действий и управляющих подходов, используемых для достижения организационных задач и целей организации.

Примечание — Под стратегией также понимают решение задачи, заключающейся в том, как достичь стратегической цели в исходной ситуации с помощью имеющихся ресурсов и с учетом возможных действий конкурентов.

3.1.10 стратегия организации: Взаимосвязанный комплекс долгосрочных мер или подходов во имя укрепления жизнеспособности и мощи организации по отношению к ее конкурентам. Стратегия организации, по существу, — это набор правил для принятия решений, которыми организация руководствуется в своей деятельности.

3.1.11 стратегический план: План, разрабатываемый на уровне компании или подразделения (стратегической бизнес-единицы) с целью определения миссии компании, главных ориентиров ее долгосрочного роста, создания основы для разработки номенклатуры товаров и распределения ресурсов между подразделениями компании.

3.1.12 стратегический анализ: Инструмент стратегического менеджмента (управления), с помощью которого руководство предприятия выявляет и оценивает свою деятельность с целью вложения средств в наиболее прибыльные и перспективные направления развития.

3.1.13 стратегическая цель: Цель, при достижении которой стратег радикально и безвозвратно меняет ситуацию конкурирования в свою пользу.

3.1.14 инжиниринг: Деятельность исследовательского, проектно-конструкторского, расчетно-аналитического характера, подготовка технико-экономических обоснований проектов, выработка рекомендаций в области организации.

3.1.15 инжиниринг инноваций (engineering): Комплекс работ и услуг по созданию инновационного проекта, включающий в себя создание, реализацию, продвижение и диффузию инноваций.

3.1.16 инициация: Деятельность, состоящая в выборе цели инновации, постановке задач, поиске идеи инновации, ее технико-экономическом обосновании и в материализации идеи, то есть превращении идеи в вещь или товар (имущество, документ имущественного права, документ по операции).

3.1.17 инкубатор (фирма-инкубатор): Организация, создаваемая местными органами власти или крупными компаниями с целью выращивания новых предприятий.

3.1.18 инновационная активность: Комплексная характеристика инновационной деятельности фирмы, включающая степень интенсивности осуществляемых действий и их своевременность, способность мобилизовать потенциал необходимого количества и качества.

3.1.19 инновационная деятельность, процесс: Процесс, направленный на разработку и на реализацию результатов законченных научных исследований и разработок либо иных научно-технических достижений в новый или усовершенствованный продукт, реализуемый на рынке, в новый или усовершенствованный технологический процесс, используемый в практической деятельности, а также связанные с этим дополнительные научные исследования и разработки.

3.1.20 инновационный менеджмент: Взаимосвязанный комплекс действий, нацеленных на достижение или поддержание необходимого уровня жизнеспособности и конкурентоспособности предприятия с помощью механизмов управления инновационными процессами.

3.1.21 инновационная инфраструктура: Строение (устройство) организации (учреждения), способствующее осуществлению инновационной деятельности, то есть комплекс организаций (учреждений), имеющих подчиненный и вспомогательный характер, обслуживающих инновацию и обеспечивающих условия нормального протекания инновационного процесса.

Примечание — В состав инфраструктуры входят инновационно-технологические центры, технологические инкубаторы, технопарки, учебно-деловые центры и другие специализированные организации.

3.1.22 инновационная программа: Комплекс инновационных проектов и мероприятий, согласованный по ресурсам, исполнителям и срокам их осуществления и обеспечивающий эффективное решение задач по освоению и распространению принципиально новых видов продукции (технологии).

3.1.23 инновационная среда: Сочетание внутренней и внешней сред участника инновационного процесса.

3.1.24 инновационная сфера: Область деятельности производителей и потребителей инновационной продукции (работ, услуг), включающая создание и распространение инноваций.

3.1.25 инновационный потенциал: Совокупность различных видов ресурсов, включая материальные, финансовые, интеллектуальные, информационные, научно-технические и иные ресурсы, необходимые для осуществления инновационной деятельности.

3.1.26 инновационный продукт: То же, что и инновация.

3.1.27 инновационный проект: Процесс целенаправленного изменения или создания новой технической или социально-экономической системы.

3.1.28 инновационный цикл: Комплекс работ, включающий основные этапы и результаты инновационного процесса.

Примечание — В него входит проведение поисковых НИР с целью выдвижения и обоснования идеи о новых методах удовлетворения общественных потребностей, выполнение прикладных НИР и ОКР с целью материализации научного знания в новых продуктах, технологическое освоение масштабного производства продукции, ее коммерциализация.

3.1.29 инновация (innovation): Конечный результат инновационной деятельности, получивший реализацию в виде нового или усовершенствованного продукта, реализуемого на рынке, нового или усовершенствованного технологического процесса, используемого в практической деятельности.

3.1.30 метод Дельфи: Метод прогноза, при котором в процессе исследования исключается непосредственное общение между членами группы и проводится индивидуальный опрос экспертов с использованием анкет для выяснения их мнения относительно будущих гипотетических событий.

3.1.31 новация (novation): Какое-то новшество, которого не было раньше.

Примечание — По гражданскому праву новация означает соглашение сторон о замене одного заключенного ими обязательства другим обязательством.

3.1.32 новации: Важнейшие составляющие нововведений (инноваций), которые по своей сущности обобщаются понятиями: новые явления и методы, изобретения, новый порядок (правило).

3.1.33 ноу-хау: Совокупность научно-технической информации в виде знаний и опыта производства новой и конкурентоспособной продукции (секреты производства).

3.1.34 продвижение инновации: Комплекс мер, направленных на реализацию инноваций и включающих в себя производство и использование информационного продукта, рекламные мероприятия, организацию работы торговых точек (пунктов по продаже инновации, консультации покупателей, стимулирование продажи инновации и др.).

3.1.35 реинжиниринг бизнеса: Инженерно-консультационные услуги по перестройке предпринимательской деятельности на основе производства и реализации инновации.

3.1.36 сценарий инновации: Упорядоченная во времени последовательность эпизодов по выбору инновационной политики, логически связанных между собой причинно-следственными связями.

3.1.37 факторы инновационной активности: Совокупность организационно-экономических мероприятий по созданию льготных условий для притока инвестиций из внутренних и внешних источников, выделение направлений инновационной деятельности, требующей государственной поддержки.

3.1.38 экономическая эффективность инноваций: Отношение экономического эффекта от внедрения инноваций к обусловившим его затратам.

3.2 Термины в области менеджмента качества

3.2.1 качество (quality): Степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям.

3.2.2 требование (requirement): Потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

3.2.3 градация (grade): Класс, сорт, категория или разряд, присвоенные различным требованиям к качеству продукции, процессов или систем, имеющих то же самое функциональное применение.

3.2.4 удовлетворенность потребителей (customer satisfaction): Восприятие потребителями степени выполнения их требований.

3.2.5 возможности (capability): Способность организации, системы или процесса производить продукцию, которая будет соответствовать требованиям к этой продукции.

3.2.6 **система** (system): Совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов.

3.2.7 **система менеджмента** (management system): Система для разработки политики и целей и достижения этих целей.

3.2.8 **система менеджмента качества** (quality management system): Система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.

3.2.9 **политика в области качества** (quality policy): Общие намерения и направление деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

3.2.10 **цели в области качества** (quality objective): Цели, которых добиваются или к которым стремятся в области качества.

3.2.11 **менеджмент** (management): Скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией.

3.2.12 **высшее руководство** (top management): Лицо или группа работников, осуществляющих направление деятельности и управление организацией на высшем уровне.

3.2.13 **менеджмент качества** (quality management): Скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству.

3.2.14 **планирование качества** (quality planning): Часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы жизненного цикла продукции и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества.

3.2.15 **управление качеством** (quality): Часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству.

3.2.16 **обеспечение качества** (quality assurance): Часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены.

3.2.17 **улучшение качества** (quality improvement): Часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству.

3.2.18 **постоянное улучшение** (continual improvement): Повторяющаяся деятельность по увеличению способности выполнить требования.

3.2.19 **результативность** (effectiveness): Степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

3.2.20 **эффективность** (efficiency): Соотношение между достигнутым результатом и использованными ресурсами.

3.2.21 **организация** (organization): Группа работников и необходимых средств, с распределением ответственности, полномочий и взаимоотношений.

3.2.22 **организационная структура** (organizational structure): Распределение ответственности, полномочий и взаимоотношений между работниками.

3.2.23 **инфраструктура** (infrastructure): Совокупность зданий, оборудования и служб обеспечения, необходимых для функционирования организации.

3.2.24 **производственная среда** (work environment): Совокупность условий, в которых выполняется работа.

3.2.25 **потребитель** (customer): Организация или лицо, получающие продукцию.

3.2.26 **поставщик** (supplier): Организация или лицо, предоставляющие продукцию.

3.2.27 **заинтересованная сторона** (interested party): Лицо или группа, заинтересованные в деятельности или успехе организации.

3.2.28 **процесс** (process): Набор взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входные данные в выходные.

3.2.29 **продукция** (product): Результат процесса.

3.2.30 **проект** (project): Уникальный процесс, состоящий из совокупности скоординированной и управляемой деятельности с начальной и конечной датами, предпринятый для достижения цели, соответствующей конкретным требованиям, включающий ограничения сроков, стоимости и ресурсов.

3.2.31 **проектирование и разработка** (design and development): Совокупность процессов, переводящих требования в установленные характеристики или нормативную и техническую документацию на продукцию, процесс или систему.

3.2.32 **процедура** (procedure): Установленный способ осуществления деятельности или процесса.

3.2.33 **характеристика** (characteristic): Отличительное свойство.

3.2.34 **характеристика качества** (quality characteristic): Присущая характеристика продукции, процесса или системы, вытекающая из требования.

3.2.35 **надежность** (dependability): Собирательный термин, применяемый для описания свойства готовности и влияющих на него свойств безотказности, ремонтпригодности и обеспеченности технического обслуживания и ремонта.

3.2.36 **прослеживаемость** (traceability): Возможность проследить историю, применение или местонахождение того, что рассматривается.

3.2.37 **соответствие** (conformity): Выполнение требования.

3.2.38 **несоответствие** (nonconformity): Невыполнение требования.

3.2.39 **дефект** (defect): Невыполнение требования, связанного с предполагаемым или установленным использованием.

3.2.40 **предупреждающее действие** (preventive): Действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации.

3.2.41 **корректирующее действие** (corrective action): Действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

3.2.42 **коррекция** (correction): Действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.

3.2.43 **переделка** (rework): Действие, предпринятое в отношении несоответствующей продукции, с тем чтобы она соответствовала требованиям.

3.2.44 **снижение градации** (regrade): Изменение градации несоответствующей продукции, чтобы она соответствовала требованиям, отличным от исходных.

3.2.45 **ремонт** (repair): Действие, предпринятое в отношении несоответствующей продукции, чтобы сделать ее приемлемой для предполагаемого использования.

3.2.46 **утилизация несоответствующей продукции** (scrap): Действие в отношении несоответствующей продукции, предпринятое для предотвращения ее первоначального предполагаемого использования.

3.2.47 **разрешение на отклонение** (concession): Разрешение на использование или выпуск продукции, которая не соответствует установленным требованиям.

3.2.48 **разрешение на отступление** (deviation permit): Разрешение на отступление от исходных установленных требований к продукции до ее производства.

3.2.49 **выпуск** (release): Разрешение на переход к следующей стадии процесса.

3.2.50 **информация** (information): Значимые данные.

3.2.51 **документ** (document): Информация и соответствующий носитель.

3.2.52 **нормативная и техническая документация** (specification): Документы, устанавливающие требования.

3.2.53 **руководство по качеству** (quality manual): Документ, определяющий систему менеджмента качества организации.

3.2.54 **план качества** (quality plan): Документ, определяющий, какие процедуры и соответствующие ресурсы кем и когда должны применяться к конкретному проекту, продукции, процессу или контракту.

3.2.55 **запись** (record): Документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности.

3.2.56 **объективное свидетельство** (objective evidence): Данные, подтверждающие наличие или истинность чего-либо.

3.2.57 **контроль** (inspection): Процедура оценивания соответствия путем наблюдения и суждений, сопровождаемых соответствующими измерениями, испытаниями или калибровкой.

3.2.58 **испытание** (test): Определение одной или нескольких характеристик согласно установленной процедуре.

3.2.59 **верификация** (verification): Подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены.

3.2.60 **валидация** (validation): Подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены.

3.2.61 **процесс квалификации** (qualification process): Процесс демонстрации способности выполнить установленные требования.

3.2.62 **анализ** (review): Деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности, результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей.

3.2.63 **аудит** (audit): Систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита.

3.2.64 **программа аудита** (audit programme): Совокупность одного или нескольких аудитов, запланированных на конкретный период времени и направленных на достижение конкретной цели.

3.2.65 **критерии аудита** (audit criteria): Совокупность политики, процедур или требований, которые применяются в виде ссылок.

3.2.66 **свидетельство аудита** (audit evidence): Записи, изложение фактов или другая информация, относящаяся к критериям аудита, которые могут быть проверены.

3.2.67 **наблюдения аудита** (audit findings): Результат оценки свидетельства аудита в зависимости от критериев аудита.

3.2.68 **заключения по результатам аудита** (audit conclusion): Выходные данные аудита, предоставленные группой по аудиту после рассмотрения целей аудита и всех наблюдений аудита.

3.2.69 **заказчик аудита** (audit): Организация или лицо, заказавшие аудит.

3.2.70 **проверяемая организация** (auditee): Организация, подвергающаяся аудиту.

3.2.71 **аудитор** (auditor): Лицо, обладающее компетентностью для проведения аудита.

3.2.72 **группа по аудиту** (audit team): Один или несколько аудиторов, проводящих аудит.

3.2.73 **технический эксперт** (technical expert): Лицо, обладающее специальными знаниями или опытом применительно к объекту, подвергаемому аудиту.

3.2.74 **компетентность** (competence): Выраженная способность применять свои знания и умения.

3.2.75 **система управления измерениями** (measurement control system): Совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов, необходимых для достижения метрологического подтверждения пригодности и постоянного управления процессами измерения.

3.2.76 **процесс измерения** (measurement process): Совокупность операций для определения значения величины.

3.2.77 **метрологическое подтверждение пригодности** (metrological confirmation): Совокупность операций, необходимая для обеспечения соответствия измерительного оборудования требованиям, отвечающим его назначению.

3.2.78 **измерительное оборудование** (measuring equipment): Средства измерения, программные средства, эталоны, стандартные образцы, вспомогательная аппаратура или комбинация из них, необходимые для выполнения процесса измерения.

3.2.79 **метрологическая характеристика** (metrological characteristic): Отличительная особенность, которая может повлиять на результаты измерения.

3.2.80 **метрологическая служба** (metrological function): Организационная структура, несущая ответственность за определение и внедрение системы управления измерениями.

3.3 Термины информационного менеджмента и менеджмента информационной безопасности

3.3.1 **действие** (activity): Сбор соответствующих задач.

3.3.2 **базовая строка** (basycle modeline): Формально утвержденный вариант элемента конфигурации независимо от носителя, формально обозначенный и фиксированный в конкретное время в течение жизненного цикла элемента конфигурации.

3.3.3 **элемент конфигурации** (configuration element): Объект в конфигурации, который удовлетворяет функции конечного использования и который может быть идентифицирован единственным образом в заданной контрольной точке.

3.3.4 **коммерческий, имеющийся в наличии** [(commercial-off-the-shelf (acronym))]: Программный продукт, имеющийся в продаже и используемый без проведения его усовершенствования.

3.3.5 **разработка** (development): Процесс жизненного цикла программного обеспечения, включающий анализ требований, проектирование, кодирование, интеграцию, тестирование, установку и поддержку приемки программных продуктов.

3.3.6 **модель жизненного цикла** (life circle model): Рамки, содержащие процессы, действия и задачи, включенные в разработку, функционирование и сопровождение программного продукта, определяющие срок службы системы на основе соответствующих требований к окончанию ее использования.

3.3.7 **измерять** (measure): Проводить измерения.

3.3.8 **мера** (measure): Переменная, которой после проведения измерений присваивается соответствующее значение.

3.3.9 **измерение** (measurement): Набор операций, целью которых является определение значения меры.

3.3.10 **процесс** (process): Набор взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входные данные в выходные данные.

3.3.11 **регрессивное тестирование** (regression testing): Испытания, позволяющие определить, что внесение изменений в компонент системы не оказывает неблагоприятного влияния на функциональность, надежность или характеристики и не вводит дополнительных дефектов.

3.3.12 **версия** (release): Частный вариант элемента конфигурации, который доступен для специфической цели.

3.3.13 **тиражирование** (replication): Копирование программного продукта с одного носителя на другой.

3.3.14 **элемент программного обеспечения** (software item): Идентифицируемая часть программного продукта.

3.3.15 **программный продукт** (software product): Набор компьютерных программ, процедур и возможно связанной документации и данных.

3.3.16 **услуги по программному обеспечению** (software service): Исполнение действий, работы или обязанностей, связанных с программным продуктом, таких как его разработка, сопровождение и функционирование.

3.3.17 **активы** (asset): Все, что имеет ценность для организации.

3.3.18 **доступность** (availability): Характеристика, определяющая доступность и используемость по запросу со стороны авторизованного логического объекта.

3.3.19 **конфиденциальность** (confidentiality): Характеристика, определяющая, что информация не может быть доступной и раскрытой неавторизованным индивидуумом, логическим объектом или процессом.

3.3.20 **безопасность информации** (information security): Сохранение конфиденциальности, целостности и доступности информации; кроме того, другие свойства, такие как аутентичность, учетность, неотказуемость и надежность, также могут охватываться.

3.3.21 **событие информационной безопасности** (information security event): Идентифицированное возникновение состояния системы, услуги или сети, указывающее на возможное нарушение политики информационной безопасности или аварию защитных мер (средств), а также возникновение ранее неизвестной ситуации, которая может быть связана с безопасностью.

3.3.22 **инцидент информационной безопасности** (information security incident): Одно или серия нежелательных или неожиданных событий информационной безопасности, которые имеют значительную вероятность компрометации бизнес-операции и угрожают информационной безопасности.

3.3.23 **система менеджмента информационной безопасности (СМИБ)** (information security management system (ISMS)): Та часть общей системы менеджмента, которая основана на подходе бизнес-рисков при создании, внедрении, функционировании, мониторинге, анализе, поддержке и совершенствовании информационной безопасности.

3.3.24 **целостность** (integrity): Свойство сохранения правильности и полноты активов.

3.4 Термины в области менеджмента риска

3.4.1 **продолжительность** (duration): Время, в течение которого что-то существует или происходит.

3.4.2 **отказной режим** (failure mode): Действие или событие, которое наступает при отклонении от естественного/установленного заранее процесса функционирования.

3.4.3 **частота** (frequency): Число повторений периодической функцией одинаковой последовательности значений в единицу измерения.

3.4.4 **вред** (harm): Физическое поражение или нанесение ущерба здоровью людей или имуществу, или окружающей среде.

3.4.5 **опасность** (hazard): Источник потенциального вреда или ситуация, при которой возможен ущерб.

3.4.6 **опасная зона** (hazard zone): Любая зона внутри или около оборудования, в которой физическое лицо подвергается риску поражения или нанесения вреда здоровью.

3.4.7 **опасное событие** (hazardous event): Опасная ситуация, которая приводит к вреду.

3.4.8 **предназначенное использование** [intended use (of a machine)]: Использование, для которого предназначено оборудование, в соответствии с информацией, предоставленной производителем или которое предполагается по умолчанию в соответствии с проектом, конструкцией или функцией.

Примечание — Предназначенное использование также включает соответствие техническим требованиям, содержащимся в инструкции по эксплуатации, принимая во внимание разумно предсказуемое неправильное использование.

3.4.9 **средства индивидуальной защиты** [personal protective equipment (PPE)]: Средства, служащие для защиты от вреда.

3.4.10 **вероятность** (probability): Шанс наступления данного события.

3.4.11 **разумно предсказуемый риск** (reasonably foreseeable misuse): Использование продукции, процесса или услуги при условиях или для целей, не предусмотренных поставщиком, но которые могут иметь место в связи с продукцией, процессом или услугой в комбинации или в результате обычного поведения людей.

3.4.12 **остаточный риск** (residual risk): Риск, остающийся после применения защитных мер безопасности.

3.4.13 **риск** (risk): В конкретной ситуации комбинация вероятности причинения вреда и серьезности этого вреда.

3.4.14 **оценка риска** (risk assessment): Всесторонняя оценка вероятности и степени возможного повреждения или вреда здоровью в опасной ситуации для выбора соответствующих мер безопасности.

Примечание — Общий процесс анализа риска и оценивания риска.

3.4.15 **система ранжирования риска** (risk scoring system): Модель определения уровня риска, ассоциированного с данной опасностью, основывающаяся на серьезности и вероятности опасности.

Примечание — На практике используют несколько моделей матриц риска.

3.4.16 **снижение риска при проектировании** (risk reduction by design): Применение мер безопасности, которые включают избежание или снижение опасности имеющимися в распоряжении средствами проектирования, или ограничение воздействия опасности, которой нельзя избежать или которая не может быть достаточно уменьшена, снижением воздействия на оператора в опасной зоне.

3.4.17 **защитные меры** (safeguard): Физические средства (ограждения, защитные устройства), которые используют для защиты людей от опасности, которая не может быть разумно устранена или в достаточной мере ограничена при проектировании.

3.4.18 **безопасность** (safety): Отсутствие недопустимого риска.

3.4.19 **функции безопасности** (safety functions): Функции оборудования, неправильное выполнение которых повышает риск повреждения или нанесения вреда здоровью.

3.4.20 **серьезность** (severity): Степень поражения или повреждения, вызванного существующей опасностью.

3.4.21 **задача** (task): Любая часть работы, производимая машиной или системой на этапе инсталляции или назначения, использования, запуска, открытия, решения проблем, запланированного или незапланированного технического обслуживания или вывода из эксплуатации.

3.4.22 **допустимый риск** (tolerable risk): Риск, приемлемый в условиях конкретных общественных ценностей.

3.4.23 **пользователь** (user): Физическое или юридическое лицо, которое использует продукцию или процесс.

3.4.24 **принятие риска** (risk acceptance): Решение принять риск.

3.4.25 **анализ риска** (risk analysis): Систематическое использование информации для определения источников и оценки риска.

3.4.26 **оценивание риска** (risk evaluation): Процесс сравнения оцененного риска с данными критериями риска для определения значимости риска.

3.4.27 **менеджмент риска** (risk management): Скоординированные действия по руководству и управлению организацией в отношении риска.

3.4.28 **обработка риска** (risk treatment): Процесс выбора и осуществления мер по модификации риска.

3.4.29 **положение о применимости** (statement of applicability): Документ, описывающий цели и меры (средства) контроля, соответствующие и применимые к СМИБ организации.

3.5 Термины в области таксономии

3.5.1 **международный функциональный стандарт (МФС)** (international standardized profile): Согласованный и гармонизированный на международном уровне документ, который описывает один или более профилей.

3.5.2 **международный стандартизованный профиль** (international standardized profile): То же самое, что и международный функциональный стандарт.

3.5.3 **профиль** (profile): Множество, состоящее из одного или нескольких национальных или международных стандартов, а также, при необходимости, из определений выбранных классов, соответствующих подмножеств, вариантов и параметров, определенных в данных базовых стандартах или МФС, необходимое для выполнения конкретной функции.

3.5.4 **таксономия** (taxonomy): Классификационная схема для однозначной классификации профилей или набора профилей.

3.5.5 **среда открытой системы**: Всеобъемлющий набор интерфейсов, услуг и поддерживаемых форматов, а также подходов пользователей для обеспечения взаимодействия и/или переносимости приложений, данных или персонала в соответствии с требованиями стандартов и профилей по информационной технологии.

3.6 Термины в области менеджмента организаций

3.6.1 **податель жалобы**: Лицо, организация или ее представитель, подающие жалобу.

3.6.2 **жалоба**: Выражение неудовлетворенности действиями организации, выпускаемой ею продукцией или процессом обращения с жалобами, явно или неявно предполагающее ответ или резолюцию.

3.6.3 **потребитель**: Организация или лицо, получающие продукцию.

3.6.4 **удовлетворенность потребителей**: Восприятие потребителями степени выполнения их требований.

3.6.5 **обслуживание потребителя**: Взаимодействие организации с потребителем в течение жизненного цикла продукции.

3.6.6 **обратная связь**: Мнения, комментарии или выражение интереса к продукции или процессу обращения с жалобами.

3.6.7 **цель**: Конечный результат, которого добиваются и к которому стремятся в связи с обращением с жалобами.

3.6.8 **политика**: Общие намерения и направления деятельности организации, связанные с обращением с жалобами, официально сформулированные высшим руководством.

3.6.9 **процесс**: Набор взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входные данные в выходные.

3.6.10 **деятельность**: Наименьшая идентифицированная часть работы в процессе проектирования.

3.6.11 **заинтересованная сторона**: Лицо или группа лиц, заинтересованные в работе или успехе организации.

3.6.12 **оценивание хода работ по проекту**: Оценка хода работ на основе достижения целей проекта.

3.6.13 **проект**: Уникальный процесс, состоящий из совокупности скоординированных и управляемых видов деятельности, имеющий начальную и конечную дату выполнения, предпринимаемый для достижения цели, соответствующей установленным требованиям, включая ограничение по времени, затратам и ресурсам.

3.6.14 **менеджмент проекта**: Планирование, организация, мониторинг, контроль всех аспектов проекта и отчетность, а также мотивация всех людей, занимающихся проектом, для достижения целей проекта.

3.6.15 **план менеджмента проекта**: Документ, устанавливающий меры, необходимые для достижения цели (целей) проекта.

3.6.16 **план качества**: Документ, определяющий, какие процедуры и связанные с ними ресурсы, кем и когда должны применяться к конкретному проекту, продукции, процессу или контракту.

3.6.17 **управление изменениями**: Деятельность по управлению продукцией после официального утверждения информации по конфигурации продукции.

3.6.18 **разрешение на отклонение**: Разрешение на использование или выпуск продукции, которая не соответствует установленным требованиям.

3.6.19 **система менеджмента измерений**: Совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов, необходимых для достижения метрологического подтверждения и непрерывного контроля над процессами измерений.

3.6.20 **процесс измерения**: Совокупность операций по определению значения величины.

3.6.21 измерительное оборудование: Измерительные приборы, программное обеспечение, измерительные эталоны, эталонный материал или вспомогательное средство, или их сочетание, необходимые для процесса измерения.

3.6.22 метрологическая характеристика: Отличительная особенность, которая может повлиять на результаты измерения.

3.6.23 метрологическое подтверждение: Совокупность необходимых операций, обеспечивающих соответствие измерительного оборудования требованиям к его предназначенному использованию.

3.6.24 метрологическая служба: Служба, несущая административную и техническую ответственность за определение и реализацию системы менеджмента измерений.

3.6.25 рабочие инструкции: Подробное описание порядка выполнения и ведения записей заданий.

3.6.26 форма: Документ, в который вносятся данные, требуемые системой менеджмента качества.

3.6.27 стоимость соответствия: Затраты на выполнение всех установленных и предполагаемых потребностей потребителей при безотказности существующего процесса.

3.6.28 стоимость несоответствия: Затраты, обусловленные отказом существующего процесса.

3.6.29 компетентность: Применение знаний, навыков и качеств в деятельности.

3.6.30 обучение: Процесс предоставления и совершенствования знаний, навыков и качеств с целью удовлетворения требований.

3.6.31 реализация системы менеджмента качества: Процесс учреждения, документирования, внедрения, поддержки и непрерывного совершенствования системы менеджмента качества.

3.6.32 консультант по системе менеджмента качества: Человек, который помогает организации реализовать систему менеджмента качества, дает советы или предоставляет информацию.

3.7 Термины в области проектного менеджмента

3.7.1 приобретение: Внутренние заказы на ресурсы или внешние закупки.

3.7.2 рассмотренный: Принятый без изменений, принятый с изменениями или отклоненный.

Примечание — Вопрос, предмет или фактор могут быть рассмотрены без их полного разрешения.

3.7.3 утверждение: В контексте разработки плана проекта предполагает, что план проекта будет актуализироваться по мере хода выполнения проекта.

3.7.4 исходные данные: Исходные точки для определения профессионального соответствия проекта и хода его выполнения.

3.7.5 поведенческие ожидания: Рассмотрение конфликтной ситуации; решение вопросов, связанных с различиями в профессиональных навыках, подготовке, культуре или других личностных характеристиках участников проекта.

Примечание — Могут зависеть от фазы жизненного цикла.

3.7.6 процессы управления изменениями: Совокупность видов деятельности по оценке, утверждению или отклонению, или внедрению изменений в продукт проекта, включая критерии завершения и исходные данные.

Примечание — Процессы управления изменениями могут разрабатываться как часть проекта или могут предоставляться головной организацией проекта.

3.7.7 работы по закрытию проекта: Окончательное оформление счетов и контрактов, высвобождение ресурсов проекта, информирование участников, празднование закрытия, документальное оформление, обмен полученными знаниями и осмысление накопленного опыта.

Примечание — Закрытие проекта может произойти до запланированного завершения в связи с непредвиденными обстоятельствами. Необходимо получить разрешение и дать оценку преждевременному закрытию для определения возможных последствий.

3.7.8 потребности в обмене информацией: Необходимость в получении сведений о содержании, используемом методе (например, электронный формат, телефон, заседание) и требованиях к конфиденциальности.

Примечание — Потребности в обмене информацией могут оформляться официально или неофициально и включаться в другую документацию на проект.

3.7.9 критерии завершения: Признаки, определяющие окончание чего-либо, идентифицируются в плане проекта или содержатся в описаниях продукта проекта, например спецификациях, требованиях пользователя, требованиях к качеству, требованиях к здравоохранению, безопасности, охране окружающей среды и требованиях общественности или других специфических документах по области применения.

3.7.10 конфликтные ситуации: В контексте межличностных отношений конфликтные ситуации являются межличностными и не связаны с выполнением контрактных обязательств.

Примечание — Конфликтные ситуации могут быть как положительные, так и отрицательные с точки зрения воздействия на сам проект или его результаты. Потенциальные причины или источники конфликтной ситуации могут быть внутренние или внешние по отношению к контексту проекта.

3.7.11 требования, установленные контрактом: Положения контракта или договора с субподрядчиками, которые могут потребовать рассмотрения с учетом перспектив как покупателя, так и продавца.

3.7.12 корректирующее действие: Меры, предпринимаемые для предупреждения проблем в будущем, решения проблем, обмена информацией, разрешения конфликтных ситуаций, принятие решений и принятие ответных мер по предупреждению риска.

3.7.13 необходимые характеристики: Требуемые признаки или свойства в контексте управления приемкой продукта могут включать характеристики, которые не включаются в завершённый продукт проекта.

3.7.14 определение методов оценки: Рассмотрение различных точек зрения и перспектив, связей между причинами и эффектами, валидации, достаточность, надежность, беспристрастность, связь с типом продукта и контекстом, воздействие на проект, рентабельность процесса оценки и привлечение специалистов по данной тематике на этапе планирования и проведения процесса оценки.

3.7.15 возможности развития: Обеспечение повышения профессиональных навыков в процессе выполнения проекта.

Примечание — Возможности развития могут быть официальными и неофициальными.

3.7.16 обеспечить: Выполнять, контролировать или направлять.

3.7.17 оценка: Информация, полученная в результате анализа тенденций, стратегического обзорного материала и ознакомления с материалами по внутренним и внешним условиям.

3.7.18 методы оценки: Методы в контексте улучшения и оценки результативности проекта, относящиеся к цели, которые могут быть формативными (в процессе выполнения проекта), обобщающими (на этапе завершения проекта), качественными или количественными.

3.7.19 исключения: Потенциальные рабочие темы или результаты выполнения рабочих тем, которые могут разумно ожидаться участниками, но которые не будут включаться в работу данного проекта.

3.7.20 внешняя среда: Организация, в которой выполняется проект, межпроектные зависимости, технологические достижения и законодательная, социальная и экологическая среда или изменения в политике и окружающей среде.

Примечание — Значимость внешних факторов изменяется в зависимости от характера проекта.

3.7.21 укрепление: Поддержка развития членов группы; разрешение конфликтных ситуаций в группе; решение вопросов, связанных с профессиональными навыками, подготовкой, культурой и другими личностными характеристиками членов группы; зависит от фазы жизненного цикла проекта.

3.7.22 улучшения: Изменения в действующие в настоящее время процессы управления проектом и модели, а также улучшения продукта проекта.

Примечание — Некоторые или все идентифицированные улучшения могут не утверждаться и не внедряться для выполнения настоящего проекта.

3.7.23 развитие отдельных сотрудников: Повышение индивидуальных навыков.

Примечание — Потребности распространяются на профессиональные навыки, непосредственно относящиеся к области деятельности проекта. Возможности распространяются на профессиональные навыки, являющиеся выгодными для отдельного сотрудника или организации. Развитие может обеспечиваться как в официальной, так и неофициальной форме.

3.7.24 интересы: Потребности, желания, ожидания или требования.

3.7.25 межличностные навыки: Навыки, связанные с обменом информацией в письменной и устной форме, умением слушать, сдерживанием эмоций, управлением конфликтными ситуациями, созданием доверия и ведением переговоров.

3.7.26 участие: Участие (участников) может включать переписку, посещение заседаний или рассмотрение документов.

3.7.27 знания: Информация, полученная в результате выполнения других проектов и выводов, сделанных из них.

3.7.28 законодательные и регулирующие требования: Положения (нормы) по обеспечению требований здравоохранения и безопасности на производстве; решению проблем, связанных с дискриминацией; производственных отношений; правил честной торговли; внутренних производственных органов управления; проблем защиты окружающей среды и других вопросов.

3.7.29 определение (measurement): Обратная информация, полученная от заинтересованных участников, отклонения от плана, изменения интересов участников и изменения предположений и ограничений.

3.7.30 потребности: См. интересы по потребностям участников. См. развитие отдельных сотрудников по потребностям в развитии.

3.7.31 возможности: Способность организации, системы или процесса производить продукцию, которая будет соответствовать требованиям к этой продукции.

3.7.32 результаты: Результаты определяются поставкой продукта проекта. Результаты могут происходить после завершения проекта.

3.7.33 данные, касающиеся профессионального соответствия: Данные, собранные и проанализированные в процессе выполнения проекта с учетом опыта, накопленного в процессе выполнения проекта.

3.7.34 фаза: Ряд смежных рабочих тем.

Примечание — Фазы могут также называться этапами или итерациями. Ряд фаз проекта может называться жизненным циклом проекта.

3.7.35 план проекта (текущий): Документ или набор документов, который изменяется по мере выполнения проекта и поступления информации о фактическом выполнении работ.

Примечание — План проекта может быть документально оформлен на бумаге или храниться в электронном виде. План проекта может иметь другие наименования, принятые в организации или области применения.

3.7.36 приоритетность: В контексте разработки плана проекта это возможность выбора наиболее предпочтительного решения, зависящая от рисков; может основываться на вероятности возникновения риска, воздействия на продукт и на предприятие.

3.7.37 процессы и процедуры: Управление изменениями, авторизация работы, отчетность по состоянию дел и управление проектом могут быть в организации или их необходимо разработать.

Примечание — Процессы и процедуры могут быть ручными или автоматизированными.

3.7.38 продукт проекта: Предмет, услуга или другое решение, которое является основным результатом проекта при его завершении.

Примечание — Продукт может быть составной частью более крупного проекта. Например, анализ экономической целесообразности проекта или спецификация на функциональные характеристики могут рассматриваться как самостоятельный проект.

3.7.39 критерии успеха проекта: Меры, описывающие методы оценки проекта.

Примечание — Критерии успеха могут быть количественными или качественными, могут быть определены ранее или разработаны в рамках проекта. Критерии успеха могут распространяться как на продукт, так и на управление проектом.

3.7.40 цель: В контексте оценки и улучшения профессионального соответствия проекта определяет, для кого проводится оценка, что оценивается и как планируется использовать оценку.

Примечание — Цель может предусматривать улучшение настоящих или будущих проектов, оценку успеха управления проектом, успеха продукта, результативность одного лица или всей группы, организационную способность, придание нового импульса отдельным аспектам результативности.

3.7.41 ресурсы: Люди, финансирование, информация, время, средства, поставки и оборудование.

3.7.42 требования к ресурсам: Тип, количество и распределение по срокам.

Примечание — Требования к ресурсам могут определяться для всего проекта или отдельных рабочих тем.

3.7.43 роли: Обязанности, ответственность, полномочия, договоренности по представлению отчетности и другие аспекты, необходимые для выполнения работы.

3.7.44 график: Продолжительность сроков (рабочих периодов) или фактическая продолжительность (календарных периодов).

Примечание — График может изменяться в зависимости от потребностей проекта.

3.7.45 участники проекта: Лица, заинтересованные в проекте, то есть члены группы, заказчики, внутренние и внешние стороны и ответственные за принятие решений.

Примечание — Идентифицированные участники проекта могут включать отдельных лиц или организации, которые участвуют в применении продукта проекта, например заказчики, потребители, владельцы предприятия и ноу-хау и другие. В контексте управления переходом между фазами проекта соответствующим участником может быть заказчик, владелец, спонсор, руководитель или другое лицо, уполномоченное принимать решения по проекту. Внешними участниками являются участники, не входящие в группу проекта. Они могут быть внутренними или внешними из организации, выполняющей проект.

3.7.46 пусковые работы: Перечень соответствующих документов, описывающих ход выполнения работ для запуска проекта.

Примечание — Пусковые работы могут планироваться отдельно или включаться в план проекта.

3.7.47 работы по переходу между фазами проекта: Заседания, пересмотры документов или рассмотрение вопросов, касающихся продукта и проекта.

3.7.48 отклонения: Расхождение в согласованных характеристиках продукта.

Примечание — Характеристики продукта могут устанавливаться в документации на продукт, руководящих положениях по качеству или других документах и могут быть абсолютными или иметь допуски. Отклонения в рамках допусков могут не приниматься во внимание.

3.7.49 рабочая тема: Рабочие пакеты, поставки, выходные результаты, счета издержек, виды деятельности или задачи, которые являются неотъемлемой частью работы над проектом.

Примечание — Они могут представляться в структуре разбивки работы (WBS), в структуре разбивки процесса или проекта (PBS), организационной структуре разбивки (OBS) или каталогах для заказа.

3.7.50 действие (activity): Наименьший идентифицированный элемент действий в проектном процессе.

3.7.51 заинтересованная сторона (interested party): Лицо или группа лиц, заинтересованных в деятельности или успехе организации.

Пример — *Заказчики, владельцы, персонал организации, поставщики, банкиры, союзы, партнеры или общества.*

Примечание 1 — Группа может включать в себя организацию, часть ее или несколько организаций (см. ГОСТ Р ИСО 9000, пункт 3.3.7).

Примечание 2 — Заинтересованные стороны могут включать в себя:

- заказчиков проектируемой продукции;
- потребителей и пользователей продукта проекта;
- собственников проекта (организации, иницирующие проект);
- партнеров (акционеров проекта);
- фонды (финансовые учреждения);
- поставщиков или субподрядчиков (организации, поставляющие продукцию для проектной организации);
- общества (подведомственные или регулирующие комитеты и общество в целом);
- внутренний персонал (члены проектной организации).

Примечание 3 — Заинтересованные стороны могут иметь противоречия в интересах. Для успешного выполнения проекта эти противоречия нуждаются в разрешении.

3.7.52 процесс (process): Набор взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входные данные в выходные.

Примечание 1 — Входами процесса обычно являются выходы других процессов.

Примечание 2 — Процессы в организации, как правило, планируются и осуществляются в управляемых условиях с целью добавления ценности (ГОСТ Р ИСО 9000, пункт 3.4.1, исключая примечание 3).

3.7.53 оценка продвижения проекта (progress evaluation): Оценка продвижения к достижению цели проекта (3.5).

Примечание 1 — Оценку выполняют на соответствующих этапах жизненного цикла проекта для всех его процессов на основе критериев для процессов проекта и проектируемой продукции.

Примечание 2 — Результаты оценок продвижения могут привести к пересмотру плана менеджмента проекта.

3.7.54 проект (project): Уникальный процесс, состоящий из совокупности скоординированной и управляемой деятельности с начальной и конечной датами, предпринятый для достижения цели, соответствующей конкретным требованиям, включая ограничения сроков, стоимости и ресурсов.

Примечание 1 — Отдельный проект может являться частью более крупного проекта.

Примечание 2 — В некоторых проектах цели и область применения совершенствуют, а характеристики продукции определяют по мере разработки проекта.

Примечание 3 — Продукт проекта определяют в общем случае в области применения проекта. Это могут быть один или несколько модулей изделия. Продукт проекта может быть материальным или нематериальным.

Примечание 4 — Проектная организация обычно является временной — создаваемой на время выполнения проекта.

Примечание 5 — Сложность взаимодействий между различными видами проектной деятельности не обязательно связана с размером проекта.

3.7.55 менеджмент проекта (project management): Планирование, организация, мониторинг, контроль и регистрация всех аспектов проекта и поощрение всех участников для достижения целей проекта.

3.7.56 план менеджмента проекта (project management plan): Документ, устанавливающий меры, необходимые для достижения целей проекта.

Примечание 1 — План менеджмента проекта должен включать в себя план качества проекта или ссылаться на него.

Примечание 2 — План менеджмента проекта также включает в себя другие планы, касающиеся организационной структуры, ресурсов, графика, бюджета, менеджмента риска, управления окружающей средой, здоровья и управления безопасностью и защитой, или ссылается на эти планы.

3.7.57 план качества (quality plan): Документ, определяющий, какие процедуры и соответствующие ресурсы, кем и когда должны быть применены к конкретному проекту, продукции, процессу или контракту.

Примечание 1 — Эти процедуры обычно имеют ссылки на процессы менеджмента качества и процессы производства продукции.

Примечание 2 — План качества часто содержит ссылки на разделы руководства по качеству или документированные процедуры.

Примечание 3 — План качества, как правило, является одним из результатов планирования качества.

3.7.58 обратная информация: Деятельность, предусматривающая контроль сроков исполнения.

Примечание — В контексте управления межличностными отношениями обратная информация может быть положительной или отрицательной.

3.8 Термины в области менеджмента знаний, непрерывности бизнеса и устойчивого развития

3.8.1 менеджмент знаний (knowledge management; KM): Плановое или текущее проведение отдельных мероприятий либо непрерывное управление процессами для улучшения использования существующих или создания новых индивидуальных/коллективных ресурсов знаний с целью повышения конкурентоспособности предприятия.

3.8.2 задачи менеджмента знаний (KM Framework): Описывают наиболее существенные факторы (активы, люди, производственные процессы, инструменты и т.п.) успеха (провала) инициатив менеджмента знаний, независимые соотношения указанных факторов.

Примечание — Имеют графическое представление, используемое в качестве практического руководства для внедрения СМЗ в конкретной коммерческой организации. Формулирование этих задач помогает пользователям в обосновании индивидуальных инициатив в некотором более широком контексте.

3.8.3 жизненный цикл знания (knowledge life cycle): Включает принципиальные фазы менеджмента знаний: отбор знаний, их техническая поддержка, измерение, передача и использование в заданном контексте.

3.8.4 измерение знаний (KM measurement): Одной из фаз жизненного цикла СМЗ (см. 2.18) является измерение значений величин, созданных проектами СМЗ, ее программами и стратегиями.

Пример — Оценка степени возврата средств, вложенных в создание СМЗ, часто производится с помощью некоторого набора качественных и количественных измерительных процедур.

3.8.5 роли менеджмента знаний (KM roles): Для успешного внедрения СМЗ часто необходимо четкое распределение ролей между специалистами.

Примечание — Роли не всегда являются формальными. Возможные роли: главный специалист СМЗ (см. 2.2), ответственный за содержание, эксперт по внесению изменений в систему, брокер знаний, заготовитель знаний и т.п.

3.8.6 стратегия менеджмента знаний (KM strategy): Наиболее общие решения коммерческой организации об использовании методов менеджмента знаний, ее рекомендации для достижения коммерческих целей путем развития ресурсов знаний, для повышения квалификации сотрудников и уровня используемых производственных процессов, а также для оценки степени готовности используемой СМЗ к достижению глобальных стратегических целей коммерческого предприятия.

3.8.7 инструменты менеджмента знаний (KM tools): Характерные наборы инструментов, способствующие внедрению СМЗ: информационные системы (базы данных, локальные компьютерные сети, компьютерные сети широкого доступа, порталы и т.п.), методологии, человеческие связи, например инициативные группы.

3.8.8 непрерывность бизнеса (business continuity): Стратегическая и тактическая способность организации планировать свою работу в случае инцидентов и нарушения ее деятельности, направленная на обеспечение непрерывности деловых операций на установленном приемлемом уровне.

3.8.9 менеджмент непрерывности бизнеса; МНБ (business continuity management; BCM): Полный процесс управления, предусматривающий идентификацию потенциальных угроз и их воздействие на деятельность организации, который создает основу для повышения устойчивости организации к инцидентам и направлен на реализацию эффективных ответных мер против них, что обеспечивает защиту интересов ключевых причастных сторон, репутации организации, ее бренда и деятельности, добавляющей ценность.

3.8.10 устойчивое развитие (sustainable development): Долгосрочный, сбалансированный подход, обеспечивающий стабильную экономическую деятельность, экологическую ответственность и социальное развитие организации.

3.8.11 устойчивое развитие предприятия: Процесс постоянных изменений, при котором использование ресурсов, направление инвестиций, научно-техническое развитие, внедрение инноваций, совершенствование персонала и институциональные изменения согласованы друг с другом и направлены на повышение настоящего и будущего потенциала предприятия, удовлетворения его потребностей и достижения стратегических целей.

Примечание — Модель устойчивого развития объединяет в себе три основные точки зрения: экономическую (economic), социальную (social) и экологическую (environment). Пересечение этих областей в модели образует четыре новые составляющие:

- терпимость (bearable) — гармоничное развитие общества и окружающей среды;
- справедливость (equitable) — гармоничное развитие общества и экономики;
- жизнеспособность (viable) — гармоничное развитие окружающей среды и экономики;
- устойчивое развитие (sustainable development) — при одновременном развитии всех трех элементов и является устойчивым развитием. Общепринятыми являются следующие принципы устойчивого развития: экономическая стабильность (economic stability); социальное благополучие (social well-being); экологическое равновесие (ecological equilibrium) и международная солидарность (the international solidarity).

Приложение А
(справочное)

Взаимосвязь понятий категории менеджмента

Схема взаимосвязи между понятиями, входящими в категорию менеджмента, приведена на рисунке 1. Различные виды менеджмента, связанные со стратегическим менеджментом, приведены на рисунке 2. Это отношение является приблизительным и приведено для лучшего понимания взаимосвязанных элементов различных направлений менеджмента.

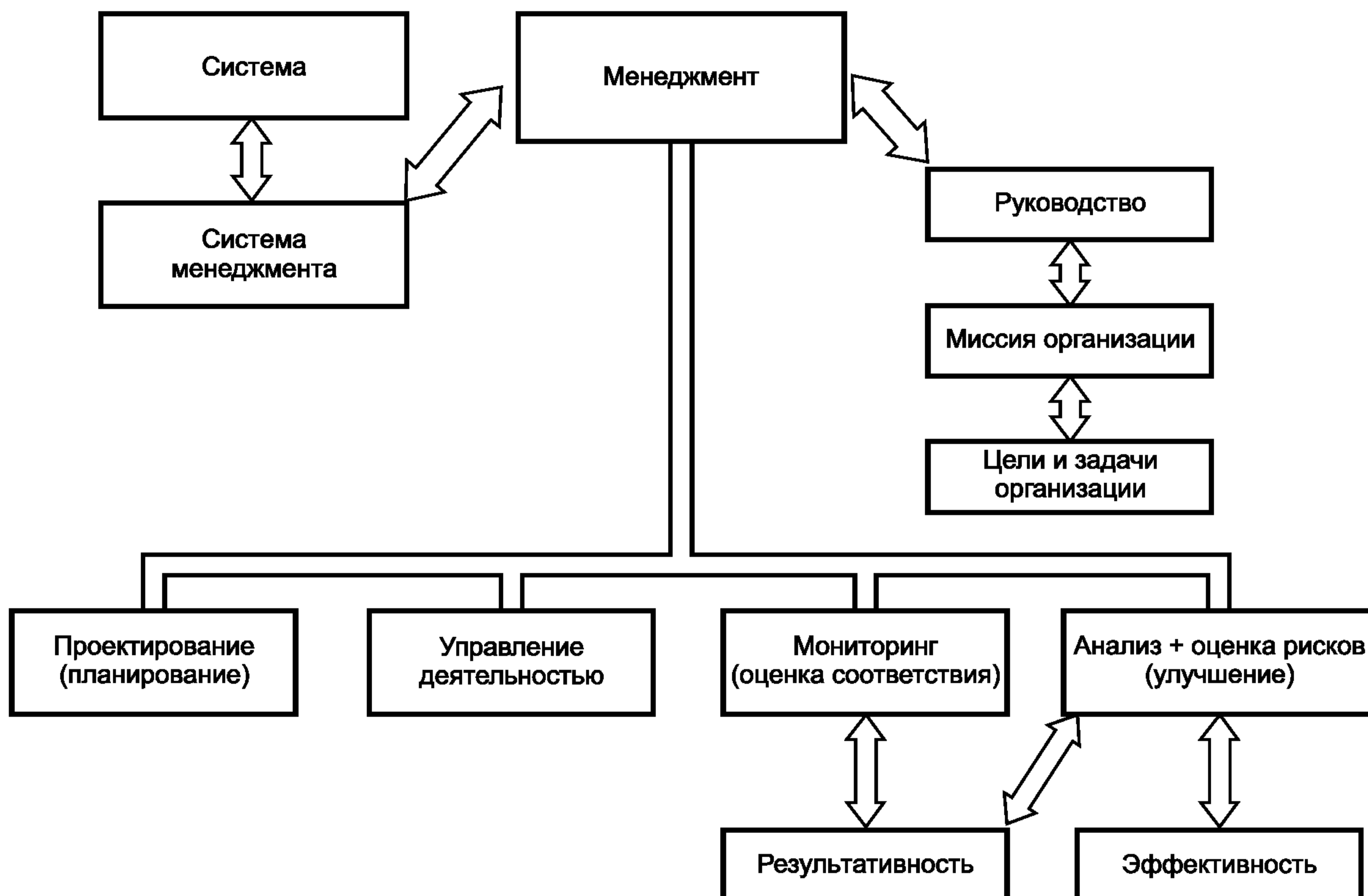


Рисунок 1 — Схема связи между понятиями, относящимися к менеджменту, построенная по аналогии с ГОСТ Р ИСО 9000

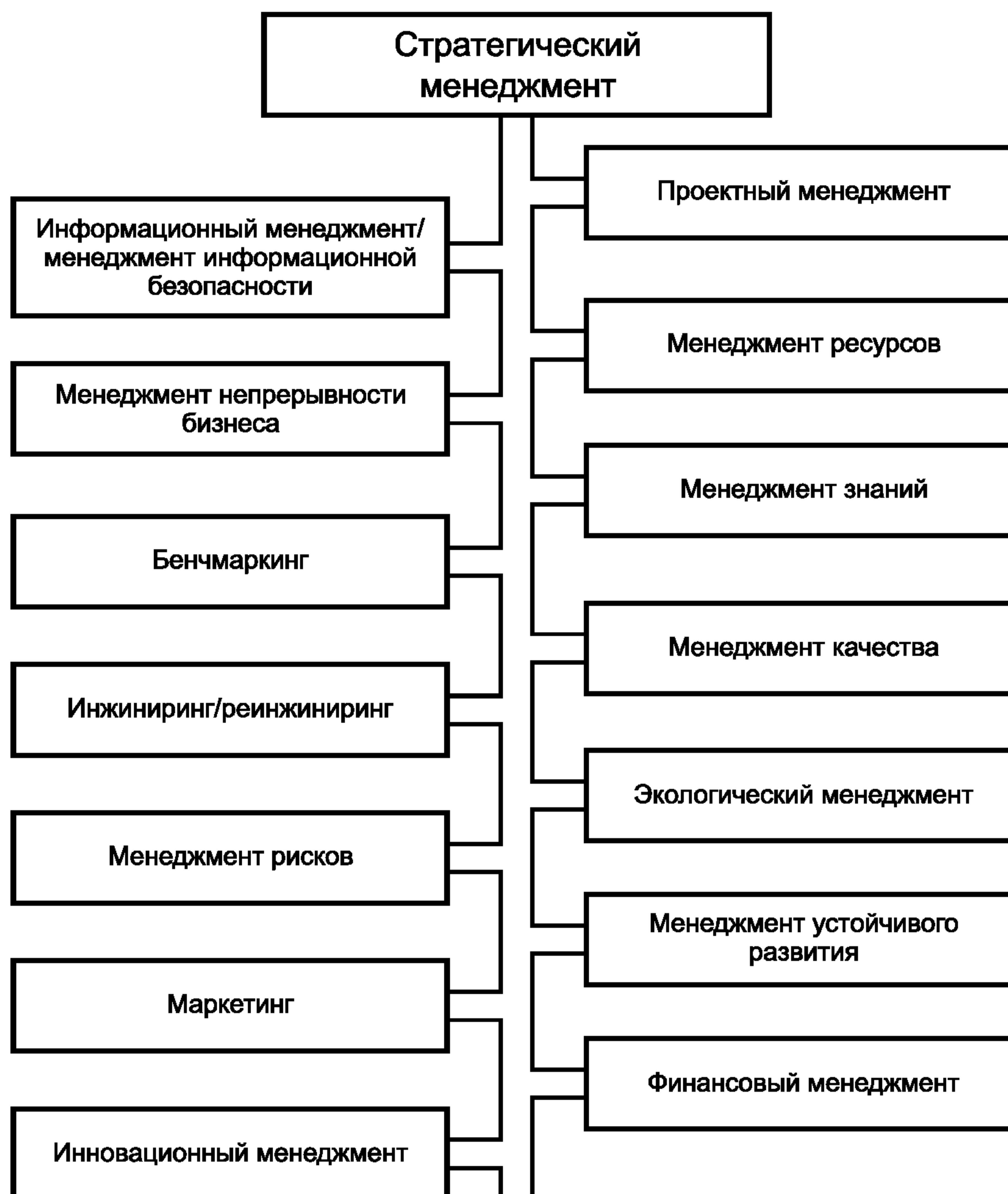


Рисунок 2 — Виды менеджмента, связанные со стратегическим менеджментом

Алфавитный указатель

| | |
|---------------------------------------------------|------------------------|
| активы | 3.3.17 |
| анализ | 3.2.62 |
| анализ риска | 3.4.25 |
| аудит | 3.2.63 |
| аудитор | 3.2.71 |
| базовая строка | 3.3.2 |
| безопасность | 3.4.18 |
| безопасность информации | 3.3.20 |
| бенч-маркинг | 3.1.1 |
| бенч-маркинг в области инноваций | 3.1.2 |
| бизнес-процесс | 3.1.3 |
| валидация | 3.2.60 |
| верификация | 3.2.59 |
| вероятность | 3.4.10 |
| версия | 3.3.12 |
| внешняя среда | 3.7.20 |
| возможности | 3.2.5 |
| возможности развития | 3.7.15 |
| вред | 3.4.4 |
| выпуск | 3.2.49 |
| высшее руководство | 3.2.12 |
| градация | 3.2.3 |
| график | 3.7.44 |
| группа по аудиту | 3.2.72 |
| данные, касающиеся профессионального соответствия | 3.7.33 |
| действие | 3.3.1; 3.7.50 |
| дефект | 3.2.39 |
| деятельность | 3.6.10 |
| документ | 3.2.51 |
| допустимый риск | 3.4.22 |
| доступность | 3.3.18 |
| жалоба | 3.6.12 |
| жизненный цикл знания | 3.8.3 |
| жизненный цикл инновации | 3.1.5 |
| задача | 3.4.21 |
| задачи менеджмента знаний | 3.8.2 |
| заинтересованная сторона | 3.2.27; 3.6.11; 3.7.51 |
| заказчик аудита | 3.2.69 |
| заклучения по результатам аудита | 3.2.68 |
| законодательные и регулирующие требования | 3.7.28 |
| запись | 3.2.55 |
| защитные меры | 3.4.17 |
| знания | 3.7.27 |
| измерение | 3.3.9 |
| измерение знаний | 3.8.4 |
| измерительное оборудование | 3.2.78; 3.6.21 |
| измерять | 3.3.7 |
| инвестиции | 3.1.6 |
| инвестор | 3.1.7 |
| инжиниринг | 3.1.14 |
| инжиниринг инноваций | 3.1.15 |
| инициация | 3.1.16 |
| инкубатор (фирма-инкубатор) | 3.1.17 |
| инновационная активность | 3.1.18 |
| инновационная деятельность, процесс | 3.1.19 |
| инновационная инфраструктура | 3.1.21 |
| инновационная программа | 3.1.22 |
| инновационная среда | 3.1.23 |

| | |
|---------------------------------------------|----------------|
| инновационная сфера | 3.1.24 |
| инновационный менеджмент | 3.1.20 |
| инновационный потенциал | 3.1.25 |
| инновационный продукт | 3.1.26 |
| инновационный проект | 3.1.27 |
| инновационный цикл | 3.1.28 |
| инновация | 3.1.29 |
| интересы | 3.7.24 |
| инструменты менеджмента знаний | 3.8.7 |
| информация | 3.2.50 |
| инфраструктура | 3.2.23 |
| инцидент информационной безопасности | 3.3.22 |
| исключения | 3.7.19 |
| испытание | 3.2.58 |
| исходные данные | 3.7.4 |
| качество | 3.2.1 |
| коммерческий, имеющийся в наличии | 3.3.4 |
| компетентность | 3.2.74; 3.6.29 |
| консультант по системе менеджмента качества | 3.6.32 |
| контроль | 3.2.57 |
| конфиденциальность | 3.3.19 |
| конфликтные ситуации | 3.7.10 |
| корректирующее действие | 3.2.41; 3.7.12 |
| коррекция | 3.2.42 |
| критерии успеха проекта | 3.7.39 |
| критерии аудита | 3.2.65 |
| критерии завершения | 3.7.9 |
| международный стандартизованный профиль | 3.5.2 |
| международный функциональный стандарт (МФС) | 3.5.1 |
| межличностные навыки | 3.7.25 |
| менеджмент | 3.2.11 |
| менеджмент знаний | 3.8.1 |
| менеджмент качества | 3.2.13 |
| менеджмент непрерывности бизнеса | 3.8.9 |
| менеджмент проекта | 3.6.14; 3.7.55 |
| менеджмент риска | 3.4.27 |
| мера | 3.3.8 |
| метод Дельфи | 3.1.30 |
| методы оценки | 3.7.18 |
| метрологическая служба | 3.2.80; 3.6.24 |
| метрологическая характеристика | 3.2.79; 3.6.22 |
| метрологическое подтверждение | 3.6.23 |
| метрологическое подтверждение пригодности | 3.2.77 |
| модель жизненного цикла | 3.3.6 |
| наблюдения аудита | 3.2.67 |
| надежность | 3.2.35 |
| необходимые характеристики | 3.7.13 |
| непрерывность бизнеса | 3.8.8 |
| несоответствие | 3.2.38 |
| новации | 3.1.32 |
| новация | 3.1.31 |
| нормативная и техническая документация | 3.2.52 |
| ноу-хау | 3.1.33 |
| обеспечение качества | 3.2.16 |
| обеспечить | 3.7.16 |
| обработка риска | 3.4.28 |
| обратная информация | 3.7.58 |
| обратная связь | 3.6.6 |
| обслуживание потребителя | 3.6.5 |
| обучение | 3.6.30 |
| объективное свидетельство | 3.2.56 |

ГОСТ Р 54147—2010

| | |
|-----------------------------------------|-------------------------------|
| опасная зона | 3.4.6 |
| опасное событие | 3.4.7 |
| опасность | 3.4.5 |
| определение | 3.7.29 |
| определение методов оценки | 3.7.14 |
| организационная структура | 3.2.22 |
| организация | 3.2.21 |
| остаточный риск | 3.4.12 |
| отказной режим | 3.4.2 |
| отклонения | 3.7.48 |
| оценивание риска | 3.4.26 |
| оценивание хода работ по проекту | 3.6.12 |
| оценка | 3.7.17 |
| оценка продвижения проекта | 3.7.53 |
| оценка риска | 3.4.14 |
| переделка | 3.2.43 |
| план качества | 3.2.54; 3.6.16; 3.7.57 |
| план менеджмента проекта | 3.6.15; 3.7.56 |
| план проекта (текущий) | 3.7.35 |
| планирование качества | 3.2.14 |
| поведенческие ожидания | 3.7.5 |
| податель жалобы | 3.6.1 |
| политика | 3.6.8 |
| политика в области качества | 3.2.9 |
| положение о применимости | 3.4.29 |
| пользователь | 3.4.23 |
| поставщик | 3.2.26 |
| постоянное улучшение | 3.2.18 |
| потребитель | 3.2.25; 3.6.3 |
| потребности | 3.7.30 |
| потребности в обмене информацией | 3.7.8 |
| предназначенное использование | 3.4.8 |
| предупреждающее действие | 3.2.40 |
| принятие риска | 3.4.24 |
| приобретение | 3.7.1 |
| приоритетность | 3.7.36 |
| проверяемая организация | 3.2.70 |
| программа аудита | 3.2.64 |
| программный продукт | 3.3.15 |
| продвижение инновации | 3.1.34 |
| продолжительность | 3.4.1 |
| продукт проекта | 3.7.38 |
| продукция | 3.2.29 |
| проект | 3.2.30; 3.7.54 |
| проектирование и разработка | 3.2.31 |
| производственная среда | 3.2.24 |
| прослеживаемость | 3.2.36 |
| профиль | 3.5.3 |
| процедура | 3.2.32 |
| процесс | 3.2.28; 3.3.10; 3.6.9; 3.7.52 |
| процесс измерения | 3.2.76; 3.6.20 |
| процесс квалификации | 3.2.61 |
| процессы и процедуры | 3.7.37 |
| процессы управления изменениями | 3.7.6 |
| пусковые работы | 3.7.46 |
| работы по закрытию проекта | 3.7.7 |
| работы по переходу между фазами проекта | 3.7.47 |
| рабочая тема | 3.7.49 |
| рабочие инструкции | 3.6.25 |
| развитие отдельных сотрудников | 3.7.23 |
| разработка | 3.3.5 |

| | |
|--------------------------------------------------------|----------------|
| разрешение на отклонение | 3.2.47; 3.6.18 |
| разрешение на отступление | 3.2.48 |
| разумно предсказуемый риск | 3.4.11 |
| рассмотренный | 3.7.2 |
| реализация системы менеджмента качества | 3.6.31 |
| регрессивное тестирование | 3.3.11 |
| результативность | 3.2.19 |
| результаты | 3.7.32 |
| реинжиниринг | 3.1.4 |
| реинжиниринг бизнеса | 3.1.35 |
| ремонт | 3.2.45 |
| ресурсы | 3.7.41 |
| риск | 3.4.13 |
| роли | 3.7.43 |
| роли менеджмента знаний | 3.8.5 |
| руководство по качеству | 3.2.53 |
| свидетельство аудита | 3.2.66 |
| серьезность | 3.4.20 |
| система | 3.2.6 |
| система менеджмента | 3.2.7 |
| система менеджмента измерений | 3.6.19 |
| система менеджмента информационной безопасности (СМИБ) | 3.3.23 |
| система менеджмента качества | 3.2.8 |
| система ранжирования риска | 3.4.15 |
| система управления измерениями | 3.2.75 |
| снижение градации | 3.2.44 |
| снижение риска при проектировании | 3.4.16 |
| событие информационной безопасности | 3.3.21 |
| соответствие | 3.2.37 |
| среда открытой системы | 3.5.5 |
| средства индивидуальной защиты | 3.4.9 |
| стоимость несоответствия | 3.6.28 |
| стоимость соответствия | 3.6.27 |
| стратегический анализ | 3.1.12 |
| стратегический менеджмент | 3.1.8 |
| стратегическая цель | 3.1.13 |
| стратегический план | 3.1.11 |
| стратегия | 3.1.9 |
| стратегия менеджмента знаний | 3.8.6 |
| стратегия организации | 3.1.10 |
| сценарий инновации | 3.1.36 |
| таксономия | 3.5.4 |
| технический эксперт | 3.2.73 |
| тиражирование | 3.3.13 |
| требование | 3.2.2 |
| требования к ресурсам | 3.7.42 |
| требования, установленные контрактом | 3.7.11 |
| удовлетворенность потребителей | 3.2.4; 3.6.4 |
| укрепление | 3.7.21 |
| улучшение качества | 3.2.17 |
| улучшения | 3.7.22 |
| управление изменениями | 3.6.17 |
| управление качеством | 3.2.15 |
| услуги по программному обеспечению | 3.3.16 |
| устойчивое развитие | 3.8.10 |
| устойчивое развитие предприятия | 3.8.11 |
| утверждение | 3.7.3 |
| утилизация несоответствующей продукции | 3.2.46 |
| участие | 3.7.26 |
| участники проекта | 3.7.45 |
| фаза | 3.7.34 |

ГОСТ Р 54147—2010

| | |
|---------------------------------------|---------------|
| факторы инновационной активности | 3.1.37 |
| форма | 3.6.26 |
| функции безопасности | 3.4.19 |
| характеристика | 3.2.33 |
| характеристика качества | 3.2.34 |
| цели в области качества | 3.2.10 |
| целостность | 3.3.24 |
| цель | 3.6.7; 3.7.40 |
| частота | 3.4.3 |
| экономическая эффективность инноваций | 3.1.38 |
| элемент конфигурации | 3.3.3 |
| элемент программного обеспечения | 3.3.14 |
| эффективность | 3.2.20 |

УДК 658.012.2:006.354

ОКС 03.100

T58

Ключевые слова: стратегический менеджмент, инновационный менеджмент, термины, определения

Редактор *Т.М. Кононова*
Технический редактор *Н.С. Гришанова*
Корректор *М.И. Першина*
Компьютерная верстка *И.А. Налейкиной*

Сдано в набор 28.11.2011. Подписано в печать 07.12.2011. Формат 60 × 84 $\frac{1}{8}$. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 3,26. Уч.-изд. л. 2,70. Тираж 136 экз. Зак. 1202.

ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 123995 Москва, Гранатный пер., 4.
www.gostinfo.ru info@gostinfo.ru
Набрано во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» на ПЭВМ.
Отпечатано в филиале ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» — тип. «Московский печатник», 105062 Москва, Лялин пер., 6.