ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 55272— 2012

СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА ОРГАНИЗАЦИЙ

Рекомендации по структуре и составу элементов

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2019

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС»)

2 ВНЕСЕН Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 29 ноября 2012 г. № 1403-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

5 ПЕРЕИЗДАНИЕ. Октябрь 2019 г.

*Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «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 (*gost.e-ecolog.ru

© Стандартинформ, оформление, 2014, 2019

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Содержание

1 Область применения 1
2 Нормативные ссылки. 1
3 Термины и определения 1
4 Структура и состав элементов системы менеджмента организации 1

Введение

В настоящее время организации разных организационно-правовых форм, видов деятельности и размеров широко внедряют стандарты на системы менеджмента, такие как стандарты ИСО серии 9000, ИСО серии 14000, OHSAS 18000 и другие, а также стандарты этих серий с дополнительными требованиями для определенных отраслей.

На практике данные системы эффективно функционируют только в том случае, если организация встраивает их в свою общую систему менеджмента. Однако для этого организации необходимо ясно понимать структуру своей общей системы менеджмента, состав и взаимосвязь ее элементов.

Цель настоящего стандарта — предоставить рекомендации по структуре и составу элементов общей системы менеджмента организации.

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА ОРГАНИЗАЦИЙ

Рекомендации по структуре и составу элементов

Organization management systems.
Guidelines for structure and composition of elements

Дата введения — 2013—06—01

1 Область применения

Настоящий стандарт содержит рекомендации по формированию структуры и состава элементов системы менеджмента организации в целом. Он применим к любой организации независимо от ее организационно-правовой формы, вида деятельности и размера.

Настоящий стандарт не предназначен для сертификации или договорных целей.

2 Нормативные ссылки

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

Примечание — 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 ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины и определения по ГОСТ ISO 9000.

4 Структура и состав элементов системы менеджмента организации

4.1 Структура и состав элементов системы менеджмента для каждой организации определяются ее предназначением (миссией) и стратегическими целями, организационной структурой, структурой ее ресурсов и составом процессов, которые реализует организация для достижения своих целей.

Для результативного и эффективного функционирования системы менеджмента руководству организации следует обеспечить решение следующих задач:

- определить, документально оформить и поддерживать в актуальном состоянии организационную структуру и состав ее элементов, отразив в ней подчиненность руководителей и подразделений, их основные функции;

Издание официальное

- определить состав процессов системы менеджмента организации и документально оформить схему их взаимодействия;
- определить состав и разработать процедуры, в том числе документированные, с учетом требований применяемых организацией стандартов на системы менеджмента, а также с учетом потребностей самой организации.

4.2 Организационная структура

Организационная структура является уникальной для каждой организации. Высшему руководству следует формировать ее с учетом миссии организации, стратегии, направлений деятельности, используемых ресурсов, производимой продукции, размеров организации, компетентности персонала и других факторов.

4.3 Процессы

4.3.1 При определении состава и взаимосвязи процессов, необходимых организации для достижения ее целей и постоянного совершенствования деятельности, следует ориентироваться на их укрупненную структуру, основанную на процессном подходе к деятельности организации (см. рисунок 1).

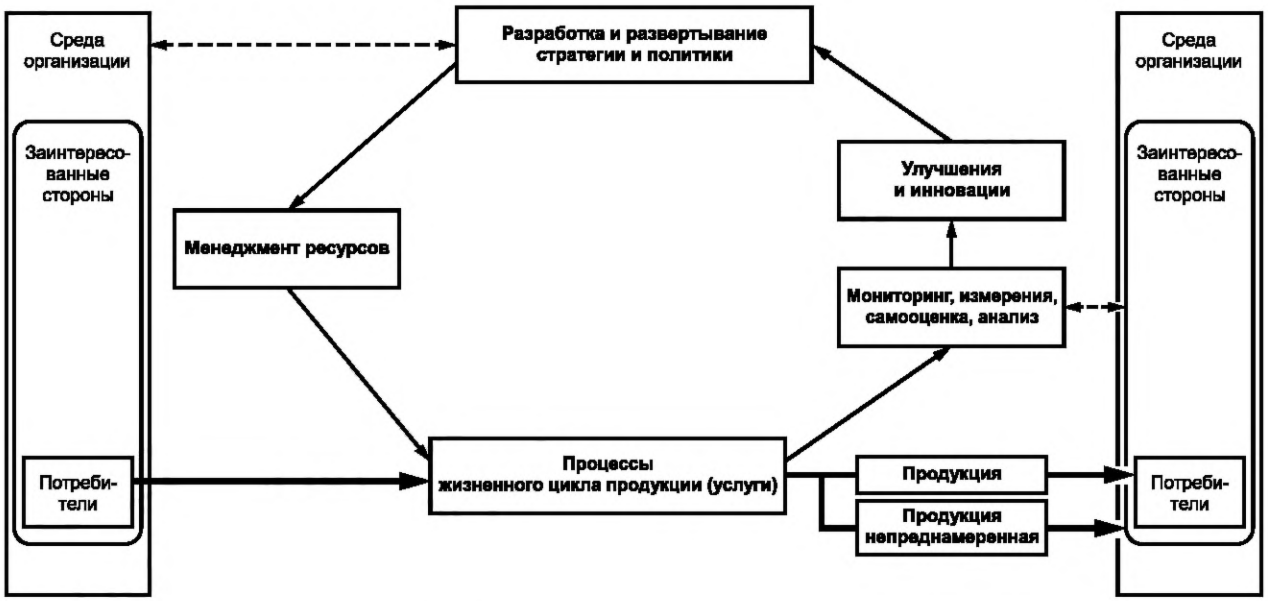


Рисунок 1 — Структура процессов системы менеджмента

4.3.2 Состав процессов

4.3.2.1 Разработка и развертывание стратегии и политики

При определении состава необходимых для системы менеджмента элементарных процессов этой группы организации следует рассмотреть:

- мониторинг среды организации;
- определение и анализ потребностей и ожиданий заинтересованных сторон;
- выработку стратегии и политики, в том числе по аспектам деятельности;
- развертывание стратегии и политики;
- информирование заинтересованных сторон о стратегии и политике.

4.3.2.2 Менеджмент ресурсов

Состав процессов этой группы определяется составом ресурсов, которые необходимы организации для реализации ее целей.

В общем случае организацией используются следующие виды ресурсов:

- инфраструктура;
- производственная среда;
- финансы;

- информация;
- знания;
- технологии;
- природные ресурсы;
- партнеры.

Организация в зависимости от важности тех или иных видов ресурсов может объединять в одном процессе (с одним ответственным за процесс и самостоятельной единой процедурой) менеджмент нескольких видов ресурсов (например, информацию, знания и технологию) либо выделять в самостоятельный процесс отдельную часть менеджмента того или иного ресурса, например в менеджменте такого ресурса, как персонал, выделить в качестве самостоятельного процесса «подготовку персонала».

4.3.2.3 Процессы жизненного цикла продукции (услуги)

Еще одна группа процессов — процессы жизненного цикла продукции (услуги), поставляемой организацией своим потребителям. Состав таких процессов зависит от миссии организации и используемых ею бизнес-моделей.

Как правило, в жизненном цикле продукции выделяют следующие процессы:

- изучение рынка;
- определение и анализ требований к продукции;
- разработка продукции;
- закупки;
- производство продукции (предоставление услуг);
- поставка;
- монтаж;
- обслуживание;
- утилизация.

4.3.2.4 Мониторинг, измерения, самооценка, анализ

Процессы этой группы служат организации для оценки степени достижения запланированных целей, уровня удовлетворенности заинтересованных сторон и определения необходимости изменений в системе менеджмента для ее постоянного улучшения.

Следующие процессы следует рассмотреть организации для включения в свою систему менеджмента:

- мониторинг удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон;
- мониторинг процессов и продукции;
- действия с несоответствиями;
- внутренние проверки;
- самооценка;
- бенчмаркинг;
- анализ со стороны руководства.

4.3.2.5 Улучшения и инновации

Процессы этой группы организация реализует для определения того, какие именно меры по улучшению существующих или введению новых подходов следует реализовать.

Следующие принципы следует рассмотреть организации для включения в систему менеджмента:

- корректирующие действия;
- предупреждающие действия (в т. ч. по снижению рисков);
- улучшение на основе цикла PDCA (планирование — осуществление — проверка — действие);
- определение и введение инноваций.

4.4 Для оптимального сочетания элементов организационной структуры с процессами системы при их планировании организации следует определить руководителей процессов, а также обеспечить участие и взаимодействие подразделений и должностных лиц таким образом, чтобы взаимоувязать все элементы системы менеджмента организации, избежать «потерь» как внутри процессов, так и при взаимодействии с другими процессами.

Разработка схемы взаимодействия процессов, а также карт процессов может способствовать решению данной задачи.

Условная схема, иллюстрирующая участие подразделений (функций) организации в процессах системы менеджмента, приведена на рисунке 2.

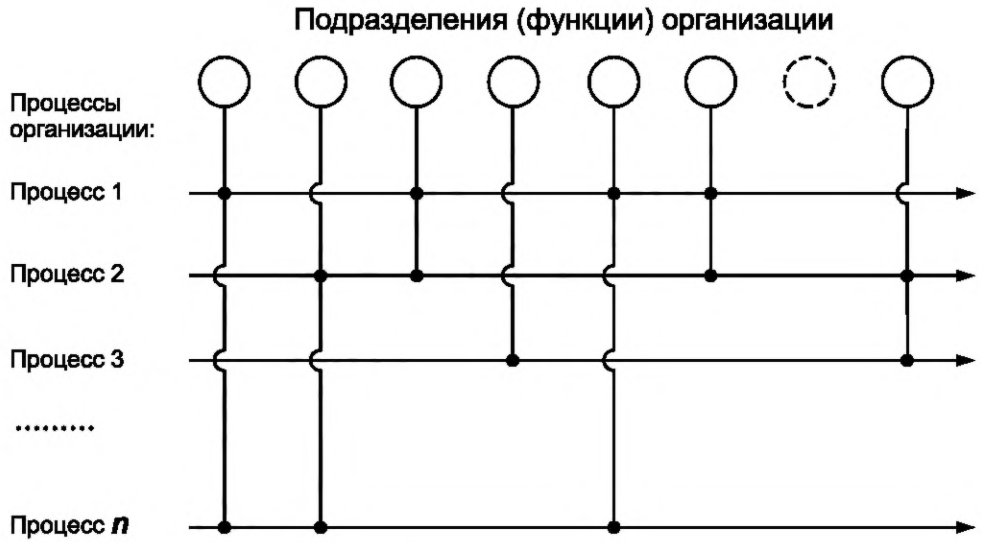


Рисунок 2 — Участие подразделений организации в процессах системы менеджмента

4.5 Структура документированных элементов системы, включающая документированные процедуры и плановые документы, должна формироваться с учетом необходимости интегрированного внедрения в единую систему менеджмента требований различных стандартов на системы менеджмента.

Для этого организации следует определить, какие из процедур будут интегрированными, а какие — специфическими. При их разработке следует учитывать взаимосвязь между этими двумя группами процедур.

На рисунке 3 представлена иерархия документов системы менеджмента.

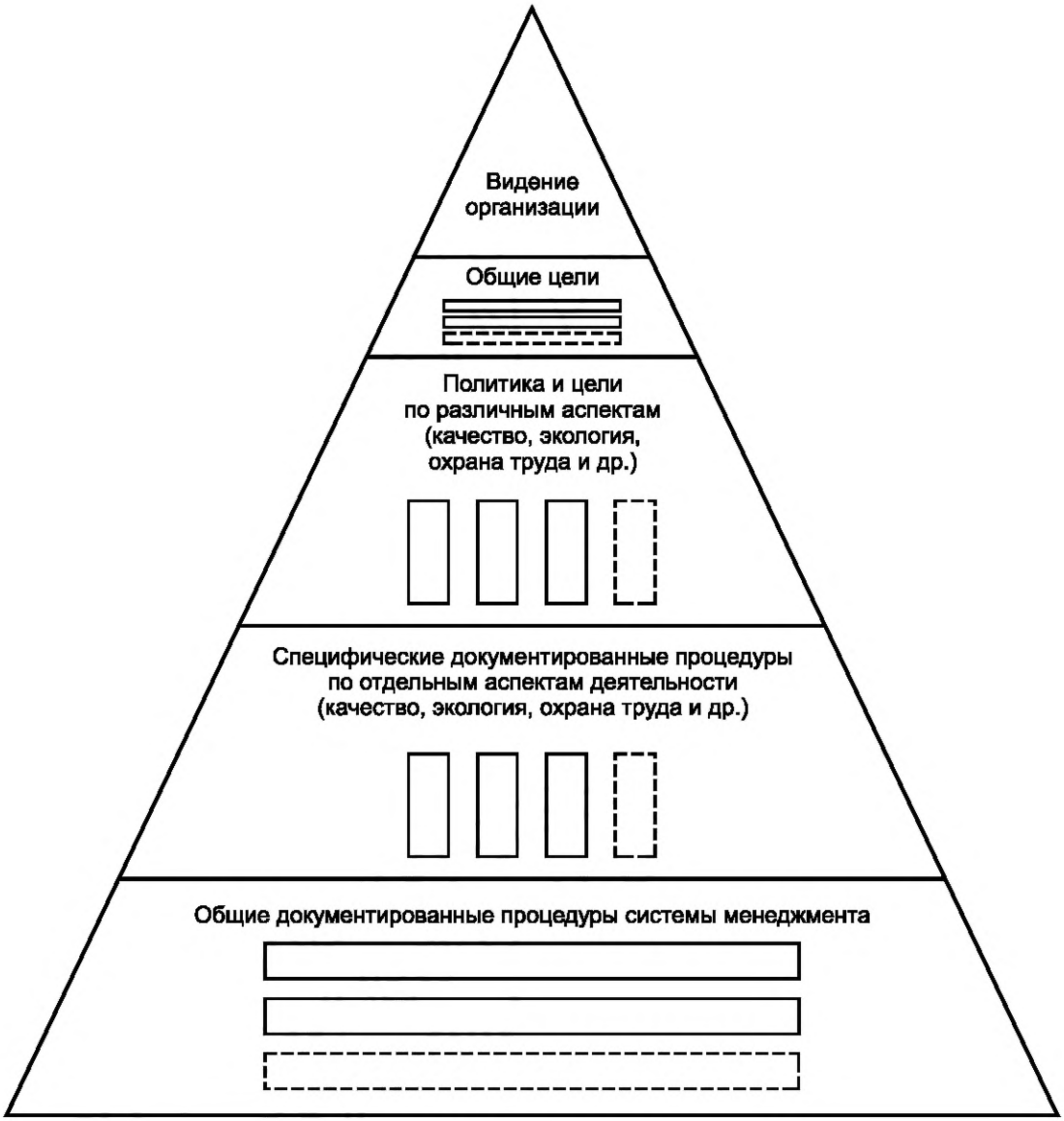


Рисунок 3 — Иерархия документов системы менеджмента

УДК 658.562.014:006.354 ОКС 03.120.10

Ключевые слова: менеджмент качества, система, элемент

Редактор *Е.И. Мосур*
Технические редакторы *В.Н. Прусакова, И.Е. Черепкова*
Корректор *Е.Р. Ароян*
Компьютерная верстка *Н.М. Кузнецовой*

Сдано в набор 21.10.2019. Подписано в печать 27.11.2019. Формат 60 × 84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л.1,40. Уч.-изд. л. 0,80.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

ИД «Юриспруденция», 115419, Москва, ул. Орджоникидзе, 11.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

Создано в единичном исполнении во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»
для комплектования Федерального информационного фонда стандартов,
117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru