ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р ИСО 10015— 2021

Системы менеджмента качества

РУКОВОДЯЩИЕ УКАЗАНИЯ ПО МЕНЕДЖМЕНТУ КОМПЕТЕНТНОСТИ И РАЗВИТИЮ ПЕРСОНАЛА

(ISO 10015:2019, IDT)

Издание официальное

Москва
Российский институт стандартизации
2022

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 ПОДГОТОВЛЕН Ассоциацией по сертификации «Русский Регистр» на основе собственного перевода на русский язык англоязычной версии международного стандарта ИСО 10015:2019 «Менеджмент качества. Руководящие указания по менеджменту компетентности и развитию персонала (ISO 10015:2019 «Quality Management — Guidance for competence management and people development», IDT)

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 076 «Системы менеджмента»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 9 декабря 2021 г. № 1749-ст

4 Настоящий стандарт идентичен международному стандарту ИСО 10015:2019 «Менеджмент качества. Руководящие указания по менеджменту компетентности и развитию персонала (ISO 10015:2019 «Quality Management — Guidance for competence management and people development», IDT).

При применении настоящего стандарта рекомендуется использовать вместо ссылочных международных стандартов соответствующие им национальные стандарты, сведения о которых приведены в дополнительном приложении ДА

5 ВЗАМЕН ГОСТ Р ИСО 10015—2007

*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

© ISO, 2019
© Оформление. ФГБУ «РСТ», 2022

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 Менеджмент компетентности 2
4.1 Общие положения 2
4.2 Определение потребностей в компетентности 2
4.3 Оценка текущей компетентности и потребностей в развитии 3
5 Менеджмент компетентности и развития персонала 3
5.1 Общие положения 3
5.2 Планирование 3
5.3 Структура программы 4
5.4 Действия 4
5.5 Функции и отвественность 4
5.6 Оценка влияния программы менеджмента компетентности и развития персонала 4
5.7 Определение будущих потребностей в компетентности и развитии персонала 5
Приложение ДА (справочное) Сведения о соответствии ссылочных международных стандартов национальным стандартам 6
Библиография 7

Введение

Персонал необходим организации. Результаты деятельности организации зависят от того, как компетентность используется в работе. Для успешной деятельности организации необходим менеджмент компетентности и развития персонала на организационном, командном, групповом и индивидуальном уровнях.

Менеджмент компетентности и развитие персонала тесно связаны друг с другом: развитие персонала является частью менеджмента компетентности, а компетентным сотрудникам, в свою очередь, требуется дальнейшее развитие. Эти две составляющие являются взаимосвязанными и неотъемлемыми друг от друга.

Применение запланированных и системных процессов менеджмента компетентности и развития персонала вносит значительные вклады в содействие организациям в повышении их способностей, обеспечении соответствия их стратегическим направлениям и достижении запланированных результатов. Менеджмент компетентности является важным фактором в повышении способности организации создавать и предоставлять ценность.

Принципы менеджмента качества, заложенные в основу стандартов международной организации по стандартизации ИСО серии 9000 (частью которой являются стандарты ИСО 10001 и ИСО 10019) подчеркивают важность компетентности персонала и культуры, способствующей росту и дальнейшему развитию.

Настоящий стандарт содержит руководящие указания, помогающие руководству и персоналу организации решать проблемы, связанные с менеджментом компетентности и развития персонала. Стандарт может быть применен в рамках стандартов ИСО серии 9000 либо любых других стандартов на системы менеджмента, в том числе, менеджмент риска или экологический менеджмент, во всех вопросах, требующих руководящих указаний для интерпретации положений в части компетентности и развития персонала.

Настоящий стандарт предоставляет руководящие указания для помощи организациям в части менеджмента компетентности и развития персонала, процесс которого приведен на рисунке 1.

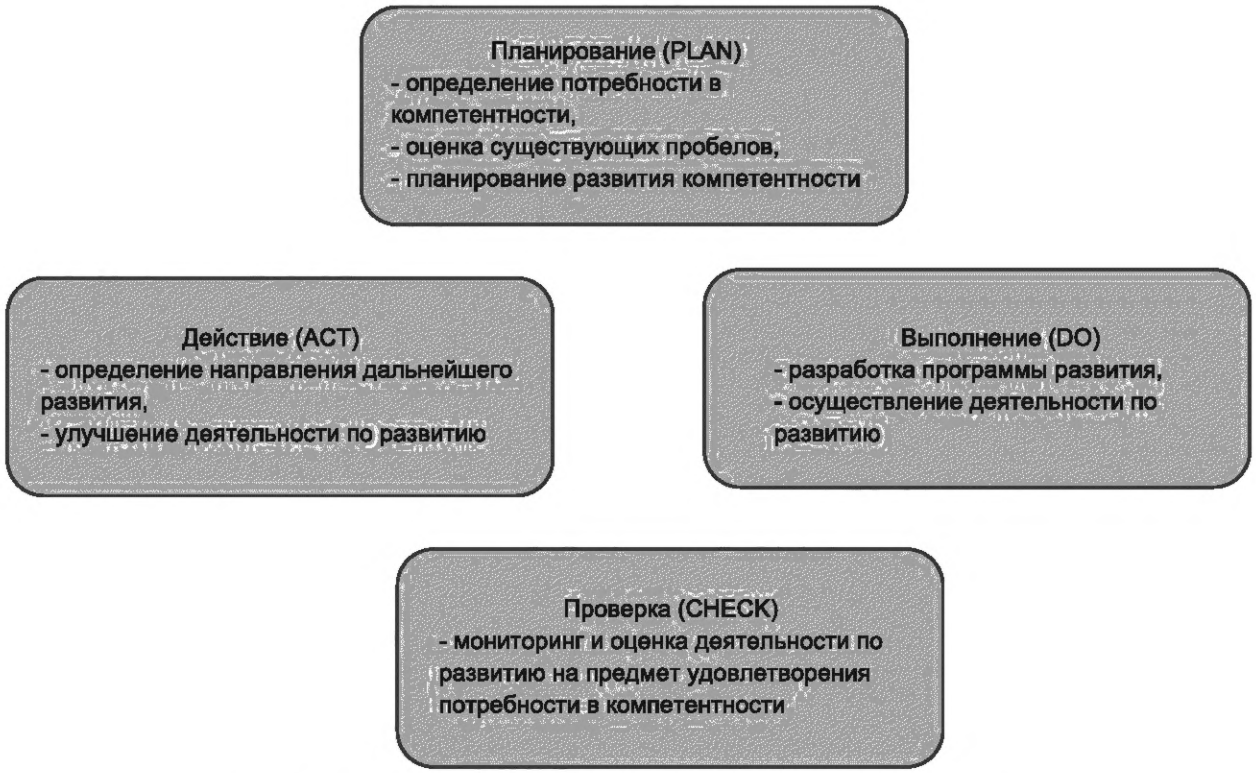

Рисунок 1 — Процесс управления компетентностью и развитием персонала

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Системы менеджмента качества

РУКОВОДЯЩИЕ УКАЗАНИЯ ПО МЕНЕДЖМЕНТУ КОМПЕТЕНТНОСТИ И РАЗВИТИЮ ПЕРСОНАЛА

Quality management. Guidelines for competence management and people development

Дата введения — 2022—03—01

1 Область применения

Настоящий стандарт содержит руководящие указания для организации при разработке, внедрении, сопровождении и постоянном улучшении системы менеджмента компетентности и развития персонала, положительно влияющей на соответствие поставляемых продукции и услуг, а также на удовлетворение ожиданий и потребностей соответствующих заинтересованных сторон. Настоящий стандарт может применяться любой организацией независимо от ее размеров, типа и вида осуществляемой деятельности. Настоящий стандарт не дополняет, не изменяет или иным образом не модифицирует требования, установленные стандартами ИСО серии 9000 или любыми иными стандартами.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использована нормативная ссылка на следующий стандарт [для датированных ссылок применяют только указанное издание ссылочного стандарта, для недатированных — последнее издание (включая все изменения)]:

ISO 9000:2015, Quality management systems — Fundamentals and vocabulary (Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь)

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ИСО 9000—2015, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **компетентность (competence):** Способность применения *знаний* (3.4), *навыков* (3.3), деловых и личностных качеств, реализуемая в рабочем поведении и позволяющая работнику успешно действовать при реализации поставленных задач.

[ИСО 9000—2015, пункт 3.10.4]

3.2 **развитие персонала** (people development): Содействие работникам организации в приобретении новой или развитии существующей *компетентности* (3.1) посредством предоставления возможностей обучения и подготовки в целях дальнейшего использования полученных результатов.

3.3 **навыки (skills):** Полученная в результате обучения способность выполнять задачу в соответствии с определенным ожиданием.

[ИСО 30401—2018, пункт 3.30]

3.4 **знания (knowledge):** Актив человека или организации, способствующий результативным решениям и действиям.

[ИСО 30401—2018, пункт 3.25]

Издание официальное

4 Менеджмент компетентности

4.1 Общие положения

Устанавливая потребность в компетентности, организации должны определить уровень компетентности, необходимый для достижения намеченных результатов на организационном, командном, групповом и индивидуальном уровнях, принимая во внимание:

a) среду организации — изменения во внешних и внутренних факторах, а также потребности и ожидания соответствующих заинтересованных сторон, значительно влияющие на потребности в компетентности;

b) потенциальное влияние недостатка в компетентности персонала на результативность процессов и системы менеджмента;

c) необходимость развития компетентности для эффективного выполнения персональных задач;

d) возможность использования отдельной доступной компетентности при разработке относящихся к исполнению задач должностных инструкций, процессов и систем.

Менеджмент компетентности должен принимать во внимание все процессы, функции и уровни организации. Определение уровня компетентности, необходимого для выполнения задач, должно начинаться с оценки текущей компетентности персонала. При определении уровня компетентности, необходимого для достижения поставленных целей, организация должна учитывать требования нормативных документов, определяющих потребность в развитии компетентности конкретных должностей.

Организации могут использовать внешних поставщиков услуг для выполнения любой деятельности в рамках менеджмента компетентности, включая определение потребностей в компетентности и оценку текущего уровня компетентности, как это определено в настоящем стандарте. В случае, если организация привлекает внешнего поставщика, она должна обеспечить соответствующие мониторинг и оценку его деятельности.

4.2 Определение потребностей в компетентности

4.2.1 Организационная компетентность

Среда организации непосредственно влияет на компетентность.

При определении типа и уровня требуемой компетентности организация должна учитывать, в том числе:

a) внешние факторы (например, законодательные и нормативные требования, технологический прогресс);

b) внутренние факторы (например, миссию, видение, стратегические цели, ценности и культуру организации, область деятельности, доступные ресурсы, знания организации);

c) потребности и ожидания соответствующих заинтересованных сторон (например, органов власти, потребителей, общества).

По мере необходимости должна поддерживаться и/или сохраняться следующая документированная информация:

- потребности в компетентности: организационной, групповой (установленной группы или результаты подготовки неформальных групп) и индивидуальной (квалификация, результаты деятельности, данные о поощрениях);
- программы развития и другие инициативы;
- оценка влияния развития и компетентности и соответствующих действий.

4.2.2 Командная или групповая компетентность

В рамках организации различные команды или группы могут обладать потребностями в различной компетентности в зависимости от выполняемых задач и намеченных результатов.

При определении потребностей различных команд или групп организация должна учитывать:

a) лидерство;

b) цели и предполагаемые результаты работы команды или группы;

c) деятельность, процессы и системы;

d) структуру команды или группы: иерархию, количество участников, функции и ответственность;

e) культуру команды или группы, и способность сотрудничать и добиваться уважения.

4.2.3 Индивидуальная компетентность

Требования к индивидуальной компетентности должны быть определены на всех уровнях организации в целях обеспечения результативности различных ролей или функций.

При определении индивидуальной компетентности организация должна учитывать:

a) внешние требования к компетентности;

b) функции и ответственность;

c) деятельность, относящуюся к должности или функции;

d) поведение (например, эмоциональный интеллект, способность сохранять спокойствие в кризисной ситуации, способность сохранения концентрации при выполнении монотонной работы, способность сотрудничать в рамках своей команды, внутри организации либо с потребителями).

4.3 Оценка текущей компетентности и потребностей в развитии

Организация должна анализировать текущий уровень компетентности и требуемые потребности в компетентности, как это определено в 4.2 на организационном, командном, групповом и индивидуальном уровнях для того, чтобы определить, где и когда должны быть предприняты действия для удовлетворения потребностей в компетентности.

Организация должна:

a) определить существующие уровни компетентности;

b) сравнить их с требуемыми уровнями компетентности;

c) использовать риск-ориентированное мышление для определения первоочередных действий в целях устранения существующих разрывов.

5 Менеджмент компетентности и развития персонала

5.1 Общие положения

Потребности в компетентности организации могут быть удовлетворены посредством развития компетентности команды, группы или отдельных работников. Идентифицированные потребности в компетентности должны относиться к развитию персонала. Должны быть определены различия, связанные, например с необходимым уровнем компетентности в ближайшем будущем.

Развитие персонала должно учитывать, что:

a) потребности в компетентности определены таким образом, чтобы обеспечить компетентность на каждом уровне организации;

b) потребности в компетентности определены работниками в качестве составной части их целей персонального развития.

Содействие в достижении работником своих целей персонального развития, также как и удовлетворение потребностей в компетентности организации вносит вклад в вовлечение персонала и построение результативной культуры качества. Руководящие указания по вовлечению персонала приведены в [2].

5.2 Планирование

При планировании деятельности по развитию компетентности организация должна:

a) определить конкретные цели развития (для определения различий в компетентности или потребности в развитии персонала);

b) учитывать соответствующую деятельность по развитию;

c) определить критерии для мониторинга и оценки результатов развития;

d) учитывать риски и возможности, которые могут повлиять на деятельность по развитию;

e) учитывать законодательные и нормативные требования;

f) определить ресурсы, в том числе финансовые;

g) определить политики организации;

h) определить контрактные требования с внешними поставщиками;

i) определить требования к планированию и разработке графиков;

j) определить соответствующего поставщика услуг;

k) определить доступность, мотивацию и возможности работника, команды или группы.

5.3 Структура программы

Структура программы менеджмента компетентности и развития персонала должна включать данные о:

a) определении целевой аудитории;

b) сроке достижения целей развития (например, в течение шести месяцев либо до конкретной установленной даты);

c) способе исполнения установленной деятельности;

d) месте исполнения установленной деятельности;

e) сроке исполнения установленной деятельности и ее продолжительности;

f) порядке оценки развития персонала;

g) порядке оценки достижения целей (например, премии, сертификация).

5.4 Действия

5.4.1 Организация должна поддерживать вовлечение команд, групп и отдельных сотрудников в деятельность по планированию менеджмента компетентности и развития персонала.

5.4.2 Деятельность в рамках менеджмента компетентности и развития персонала на командном или групповом уровне должна включать:

a) определение и предоставление программ подготовки для команды или группы;

b) разработку и предоставление различных видов целевой коммуникации (например, бюллетени, сайты, он-лайн обучение);

c) посещение внешних конференций, профессиональных форумов и иных мероприятий;

d) взаимодействие с соответствующими профессиональными и отраслевыми объединениями;

e) набор персонала для удовлетворения потребностей в недостающей компетентности;

f) реструктуризацию в целях более результативного и ориентированного использования компетентности в организации.

5.4.3 Деятельность по развитию персонала на индивидуальном уровне может включать:

a) индивидуальные программы обучения;

b) наставничество, коучинг и наблюдение;

c) планы личного развития;

d) формальный анализ квалификаций;

e) посещение внешних конференций, профессиональных форумов и иных мероприятий;

f) подготовку (на рабочем месте, в формате очного либо он-лайн обучения);

g) участие в отраслевых мероприятиях.

5.5 Функции и ответственность

5.5.1 При внедрении программы развития организация должна определить и идентифицировать различные функции и ответственность.

Организация несет ответственность за:

a) определение того, кто будет предоставлять программу развития;

b) согласование области, назначения и целевой аудитории программы развития;

c) продвижение программы развития за счет предоставления требуемых ресурсов;

d) информирование всех заинтересованных сторон о требованиях программы.

5.5.2 Стороны, предоставляющие программу развития и реализующие ее действия несут ответственность за:

a) согласование программы развития;

b) обеспечение соответствия программы развития выявленным недостаткам в компетентности;

c) обеспечение пригодности действий программы развития для целевой аудитории;

d) руководство и предоставление всех мероприятий программы развития в установленные сроки;

e) проведение мониторинга и оценки.

5.6 Оценка влияния программы менеджмента компетентности и развития персонала

5.6.1 Общие положения

Организация должна установить методы оценки влияния программы и мероприятий менеджмента компетентности и развития персонала на удовлетворение потребности в компетентности. При оценке результатов программы менеджмента компетентности и развития персонала организация должна:

a) обеспечить результативность методов оценки и их согласование со всеми заинтересованными сторонами;

b) осуществлять мониторинг программы и ее действий;

c) анализировать результаты мониторинга;

d) определить, каким образом рост компетентности по результатам исполнения программы удовлетворяет потребности в компетентности;

e) обеспечить внедрение и поддержание в рабочем состояние изменения в деятельности по результатам обучения;

f) запрашивать обратную связь у всех заинтересованных сторон;

g) определить оставшиеся по результатам исполнения программы недостатки в компетентности и развитии;

h) определить области улучшения в программе развития и необходимые дальнейшие действия.

5.6.2 Оценка на организационном, командном, групповом и индивидуальном уровнях

Результативность деятельности, связанной с менеджментом компетентности и развития персонала может быть оценена как количественно, так и качественно, в том числе:

a) на организационном уровне:
- внешними и внутренними аудитами ключевых показателей эффективности,
- оценкой уровня жалоб и удовлетворенности потребителя,
- уровнем несоответствий и показателями производительности труда;

b) на командном или групповом уровне:
- показателями текучести кадров и вовлеченности персонала,
- достижением командой или группой установленных целей и в рамках бенчмаркинга;

c) на индивидуальном уровне:
- в ходе мониторинга и наблюдения;
- при проведении анализа деятельности и поощрений;
- при проведении анализа планов персонального развития и приобретения квалификаций.

5.7 Определение будущих потребностей в компетентности и развитии персонала

Организация должна определить будущие потребности в компетентности и развитии персонала, основываясь на:

a) демографических, экономических, политических или социальных изменениях;

b) миссии, видении, ценностях и культуре организации;

c) планах внедрения новых продукции или услуг;

d) изменениях в законодательных и нормативных требованиях;

e) росте знаний;

f) данных анализа рынка о выявлении либо прогнозе появления новых или изменяющихся требованиях, потребностей и ожиданий;

g) технологическом прогрессе;

h) изменениях в потребностях и ожиданиях заинтересованных сторон.

Приложение ДА
(справочное)

Сведения о соответствии ссылочных международных стандартов национальным стандартам

Таблица ДА.1

Обозначение ссылочного международного стандарта	Степень соответствия	Обозначение и наименование соответствующего национального стандарта
ISO 9000:2015	IDT	ГОСТ Р ИСО 9000—2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»

Примечание — В настоящей таблице использовано следующее условное обозначение степени соответствия стандарта:

- IDT — идентичный стандарт.

Библиография

[1] ISO 30401:2018 Knowledge management systems — Requirements (Системы управления знаниями. Требования)

[2] ISO 10018:2020 Quality management systems — Guidelines on people engagement (Менеджмент качества. Руководство по вовлечению персонала)

УДК 658:562.014:006.354 ОКС 03.100.30

Ключевые слова: компетентность, развитие, менеджмент качества, персонал, организация

Редактор *Н.А. Аргунова*
Технический редактор *И.Е. Черепкова*
Корректор *И.А. Королева*
Компьютерная верстка *А.Н. Золотаревой*

Сдано в набор 13.12.2021. Подписано в печать 11.01.2022. Формат 60×84⅛. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 1,18.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Создано в единичном исполнении в ФГБУ «РСТ» для комплектования Федерального информационного фонда стандартов,
117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.

gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru