ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 53633.15— 2019

Информационные технологии. Сеть управления электросвязью

РАСШИРЕННАЯ СХЕМА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ СВЯЗИ (eTOM)

Декомпозиция и описания процессов. Процессы уровня 2 eTOM. Управление организацией. Управление персоналом

[ITU-T M.3050.2 (03.2007), NEQ]

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2019

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Федеральным государственным автономным образовательным учреждением высшего образования «Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого»

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 480 «Связь»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 8 ноября 2019 г. № 1100-ст

4 Настоящий стандарт разработан с учетом основных нормативных положений международного документа ITU-T M.3050.2. (03.2007) «Сеть управления электросвязью. Расширенная схема деятельности организации связи. Декомпозиция и описания процессов» (ITU-T M.3050.2 (03.2007) «Telecommunications management network — Enhanced Telecom Operations Map (eTOM) — Process decompositions and descriptions», NEQ)

5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

*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, 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 2
4 Общие положения 3
5 Идентификация процессов 3
6 Структура и назначение процессов группы «Управление персоналом» 5
7 Элементы процессов уровня 2 для группы «Управление персоналом» 6
Приложение А (обязательное) Наименования и идентификаторы элементов процессов уровня 2 для группы процессов «Управление персоналом» 8

Введение

Группа стандартов «Расширенная схема деятельности организации связи (eTOM)» разработана с учетом рекомендаций М.3050.x сектора стандартизации электросвязи Международного союза электросвязи (МСЭ-Т).

Рекомендации по eTOM (Enhanced Telecom Operations Map) входят в состав серии рекомендаций М.3ххх МСЭ-Т, которая стандартизирует «Сеть управления электросвязью» TMN (Telecommunications Management Network) — модель управления оборудованием, сетями и услугами электросвязи.

Документы eTOM устанавливают классификационную схему производственных процессов организаций связи, терминологию, метод иерархической декомпозиции процессов, стандартные элементы процессов и методологию построения моделей производственных процессов из стандартных элементов.

Модель eTOM, определенная группой рекомендаций МСЭ-Т по eTOM, была разработана Международной ассоциацией TM Forum (Форум управления телекоммуникациями) в рамках программы работ «Новое поколение систем управления и программного обеспечения» NGOSS (New Generation Operations Systems and Software).

Модель eTOM предназначена для применения при моделировании и реорганизации производственных процессов, при разработке систем управления и OSS/BSS — систем поддержки деятельности/бизнеса организаций связи, при системной интеграции систем автоматизации производственных процессов из компонентов разных производителей.

Общая структура бизнес-процессов eTOM, стандартизированная в ГОСТ Р 53633.0, определяет структуры уровней 0 и 1 eTOM, а также их элементы. Структуры и элементы процессов для уровней 2 и 3 иерархической структуры eTOM определяются другими документами группы eTOM.

Структура и элементы процессов уровня 2 образованы в результате декомпозиции групп процессов уровня 1 eTOM. Каждой группе процессов уровня 1 соответствует своя совокупность элементов процессов уровня 2, которая устанавливается отдельным стандартом.

Настоящий документ определяет структуру и элементы процессов уровня 2 для группы процессов уровня 1 «Управление персоналом» в главной области процессов «Управление организацией».

Соблюдение основных положений стандарта при автоматизации деятельности организаций связи обеспечит возможность построения систем автоматизации из компонентов со стандартными интерфейсами и позволит выбирать лучшие в своем классе компоненты среди компонентов разных производителей.

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Информационные технологии. Сеть управления электросвязью

РАСШИРЕННАЯ СХЕМА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ СВЯЗИ (eTOM)

Декомпозиция и описания процессов. Процессы уровня 2 eTOM. Управление организацией. Управление персоналом

Information technologies. Telecommunications management network. Enhanced Telecom Operations Map (eTOM). Process decompositions and descriptions. eTOM level 2 processes. Enterprise management. Human resources management

Дата введения — 2020—09—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает структуру и элементы процессов уровня 2 для группы процессов «Управление персоналом» (Human resources management), являющейся элементом структуры уровня 1 в главной области «Управление организацией» модели eTOM (Enhanced Telecom Operations Map). Эта группа процессов определена в базовом стандарте ГОСТ Р 53633.0.

Настоящий стандарт распространяется на процессы поддержки инфраструктуры трудовых ресурсов, предоставляемой сотрудникам, которых организация связи использует для достижения целей своей деятельности. Процессы управления персоналом применяют для составления штатного расписания и установления должностных окладов, разработки организационной структуры организации и координации процессов реорганизации, задания политики по управлению персоналом и программ поощрения персонала, выполнения аттестации сотрудников и формирования указаний по назначению заработной платы.

Настоящий стандарт предназначен для применения организациями связи, системными интеграторами и производителями систем автоматизации производственных процессов.

Организации связи, выступающие в роли оператора связи и/или оператора сети, могут применять настоящий стандарт при моделировании, оптимизации и реорганизации производственных процессов и структуры организации, а также при заказе систем автоматизации производственных процессов.

Системные интеграторы могут применять настоящий стандарт при проектировании комплексных систем автоматизации производственных процессов с использованием систем и компонентов разных производителей.

Производители систем автоматизации производственных процессов могут применять настоящий стандарт при разработке компонентной структуры и интерфейсов своих систем, а также при согласовании с заказчиками требований на их поставку.

Требования настоящего стандарта не распространяются на действующие стандарты, которые были приняты до введения его в действие.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использована нормативная ссылка на следующий стандарт:

ГОСТ Р 53633.0 Информационные технологии. Сеть управления электросвязью. Расширенная схема деятельности организации связи (eTOM). Общая структура бизнес-процессов

Издание официальное

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 следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **бизнес-процесс** (business process): Производственный процесс организации связи.

3.2 **иерархическая декомпозиция процесса** (hierarchical process decomposition): Метод последовательной детализации процессов более высокого уровня на процессы более низкого уровня с целью обеспечения возможности моделирования протекания процессов высокого уровня с помощью процессов нижележащего уровня.

3.3 **клиент** (customer): Физическое или юридическое лицо, покупающее у организации связи или получающее бесплатно продукты и услуги.

3.4 **оператор связи** (service provider): Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги связи на основании соответствующей лицензии; поставщик инфокоммуникационных услуг клиентам.

3.5 **оператор сети** (network operator): Организация связи, производственная деятельность которой направлена на предоставление трактов передачи информации и соединений через сети электросвязи.

3.6 **организация** (enterprise): Юридическое лицо, осуществляющее деятельность в области связи в качестве основного вида деятельности.

3.7 **основная деятельность** (operations; OPS): Главная область бизнес-процессов eTOM, относящихся к повседневной деятельности персонала организации.

3.8 **поставщик** (supplier): Юридическое лицо, взаимодействующее с организацией связи в обеспечении товаров и услуг, которые используются организацией при предоставлении продуктов и услуг клиентам.

3.9 **продукт** (product): Материальная и/или нематериальная сущность, предлагаемая или предоставляемая организацией связи клиенту.

Примечание — Продукт должен включать компонент предоставления услуги. Продукт может включать также обработанные материалы, программное обеспечение и/или аппаратные средства и любую их комбинацию.

3.10 **процесс** (process): Последовательность связанных действий или задач, необходимых для достижения определенного результата.

3.11 **расширенная схема деятельности организации связи** (Enhanced Telecom Operations Map; eTOM): Эталонная общая структура производственной деятельности организации связи, определяющая стандартные элементы процессов, из которых должны строиться модели всех производственных процессов.

3.12 **ресурсы** (resource): Физические и логические компоненты, используемые для формирования услуг.

Примечание — В качестве ресурсов используют приложения, средства вычислительной техники и элементы сетевой инфраструктуры.

3.13 **сеть управления электросвязью** (Telecommunications Management Network; TMN): Модель управления оборудованием, сетями и услугами электросвязи, определенная в серии рекомендаций М.3000 МСЭ-Т.

3.14 **система поддержки бизнеса** (Business Support System; BSS): Система, поддерживающая процессы eTOM из главной области «Стратегия, инфраструктура и продукт».

3.15 **система поддержки основной деятельности** (Operations Support System; OSS): Система, поддерживающая процессы eTOM из главной области «Основная деятельность».

3.16 **стратегия, инфраструктура и продукт** (Strategy, infrastructure and product; SIP): Главная область бизнес-процессов eTOM, осуществляющих планирование и управление жизненным циклом сетевой инфраструктуры и продуктов.

3.17 **управление организацией** (Enterprise Management; EM): Главная область бизнес-процессов eTOM, осуществляющих управление организацией и поддержку ее бизнеса.

3.18 **услуга связи** (service): Деятельность по приему, обработке, хранению, передаче, доставке сообщений электросвязи или почтовых отправлений. Является составной частью продукта, предназначенной для продажи клиенту в составе продукта.

Примечание — Одна и та же услуга может входить во множество различных продуктов, предоставляемых по различной цене.

3.19 **элементы процессов** (process elements): Стандартные блоки или компоненты, используемые для сборки сквозных бизнес-процессов.

4 Общие положения

4.1 Расширенная схема деятельности организации связи (eTOM) является инструментальным средством для моделирования, анализа, оптимизации и реорганизации производственных процессов и структуры организаций связи.

4.2 Стандартные группы процессов уровня 1 и элементы процессов уровней 2 и 3 eTOM являются категориями, используемыми для классификации производственных процессов организации, а не моделями реальных процессов. Они определены с максимально возможной степенью общности таким образом, чтобы быть независимыми от продуктов, услуг и технологий сетей электросвязи.

4.3 Настоящий стандарт устанавливает структуру и элементы процессов уровня 2 для группы процессов уровня 1 «Управление персоналом» из главной области «Управление организацией».

4.4 Элементы процессов уровня 2, определенные настоящим стандартом, могут использоваться в качестве строительных блоков при построении потоковых диаграмм реальных производственных процессов, связанных с созданием и поддержкой инфраструктуры трудовых ресурсов, которая обеспечивает различные аспекты управления персоналом. К управлению персоналом относятся политики и лучшие практики управления, организационная структура организации, стратегия использования рабочей силы, подготовка рабочей силы, управление трудовыми отношениями.

5 Идентификация процессов

5.1 Для индикации позиционирования элементов процессов уровня 2 на графическом представлении структуры уровня 1 eTOM применяют пиктограммы матричной структуры eTOM. Матричная структура образуется путем наложения вертикальных групп процессов на горизонтальные группы процессов eTOM.

Место элемента процессов или группы процессов в структуре уровня 1 eTOM показывают путем выделения темным фоном соответствующих элементов матрицы на пиктограмме.

5.2 На рисунке 1 приведено стандартное графическое представление структуры уровня 1 eTOM в соответствии с ГОСТ Р 53633.0. Пиктограмма группы «Управление персоналом» представлена на рисунке 2. На обоих рисунках рассматриваемая группа процессов выделена темным фоном.

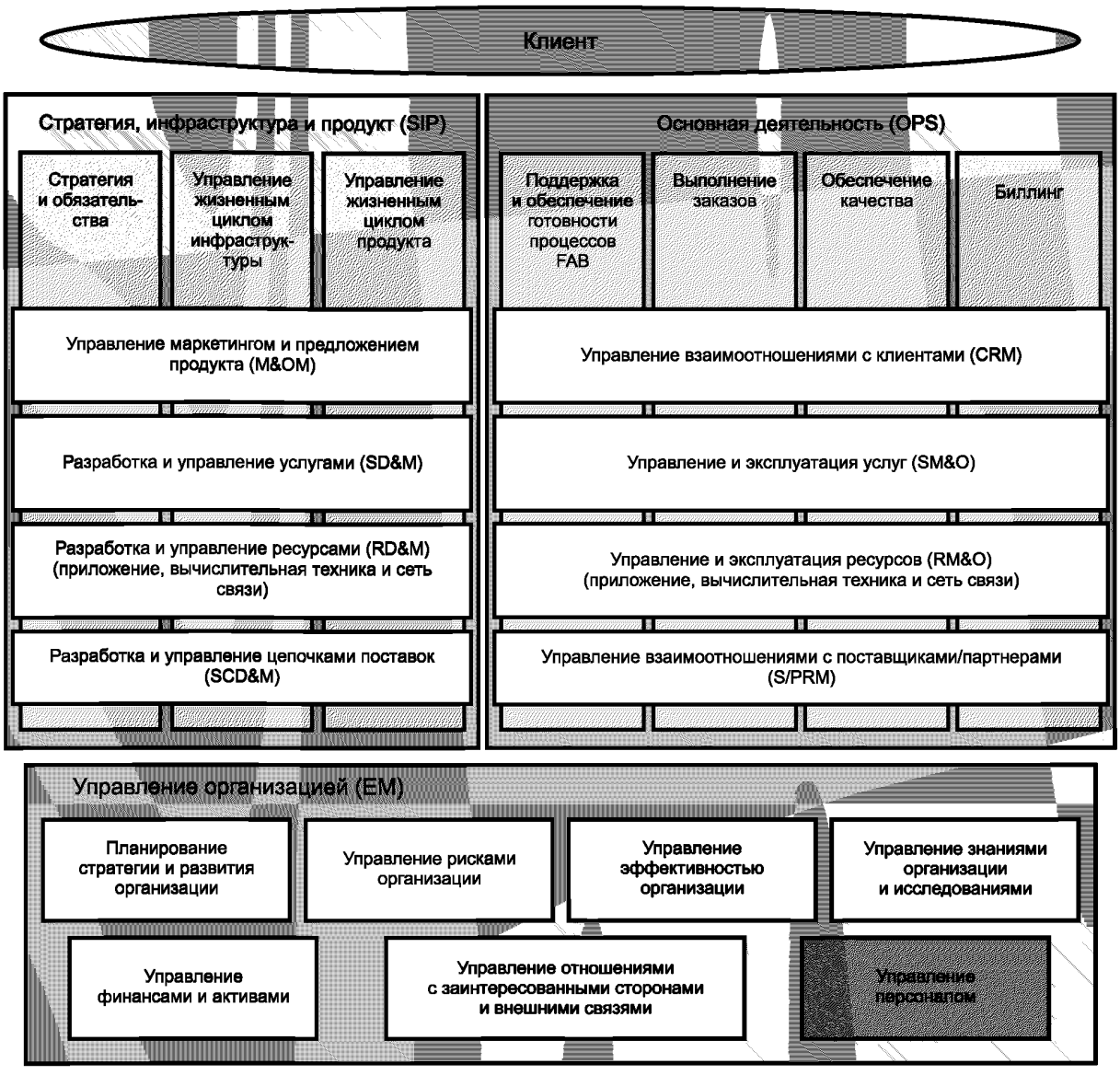


Рисунок 1 — Структура уровня 1 общей структуры бизнес-процессов eTOM

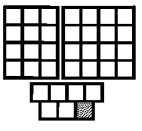


Рисунок 2 — Пиктограмма группы процессов уровня 1 «Управление персоналом»

5.3 В eTOM принята схема нумерации главных областей, групп и элементов процессов с помощью идентификаторов процессов ID (identifier). Идентификатор процессов имеет следующий формат:

aaaaaa.b.x.c.d.e,

где aaaaaa — номер, назначаемый организацией связи. Этот номер является префиксом к ID стандартного элемента процесса. Префикс применяют в тех случаях, когда организация считает необходимым расширить или изменить определение стандартного элемента процесса;

b — цифра, указывающая разработчика процесса. Значение 1 относится к TM Forum, значение 2 — ко всем другим разработчикам;

x — цифра, представляющая номер главной области процессов. Принята следующая нумерация: 1 — «Основная деятельность» OPS, 2 — «Стратегия, инфраструктура и продукт» SIP, 3 — «Управление организацией» EM;

c — цифра, представляющая номер группы процессов уровня 1 в пределах главной области. В главных областях OPS и SIP принята нумерация горизонтальных групп процессов сверху вниз в пределах области в соответствии с рисунком 1;

d — цифра, представляющая номер элемента процессов уровня 2 в структуре группы процессов уровня 1;

e — цифра, представляющая номер элемента процессов уровня 3 в структуре элемента процессов уровня 2.

5.4 Идентификаторы процессов связаны с функциональными описаниями групп и элементов процессов eTOM и используются в качестве ссылок на определения стандартных процессов.

6 Структура и назначение процессов группы «Управление персоналом»

6.1 Структура группы процессов «Управление персоналом» и соответствующие элементы процессов уровня 2 приведены на рисунке 3. На рисунке 3 представлена также пиктограмма, которая является общей для всех элементов процессов уровня 2.

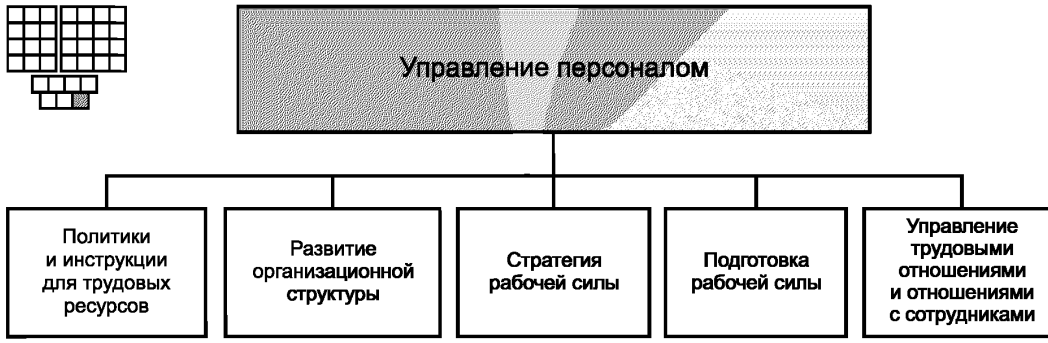


Рисунок 3 — Декомпозиция группы процессов «Управление персоналом» на элементы процессов уровня 2

Идентификатор группы: 1.3.7.

6.2 Процессы группы 1.3.7 предназначены для решения следующих задач:

- составления штатного расписания и установления должностных окладов;
- развития организационной структуры организации и координации процессов реорганизации;
- управления аттестацией сотрудников;
- формирования политик по управлению персоналом и программ поощрения сотрудников;
- управления трудовыми отношениями, включая заключение коллективного договора;
- подготовки программы охраны труда;
- подготовки правил аттестации сотрудников и должностных инструкций;
- выработки политики по приему, увольнению и отстранению от должности сотрудников;
- подготовки программ обучения сотрудников.

6.3 Процессы «Политики и инструкции для трудовых ресурсов» должны обеспечивать поддержку управления сотрудниками организации в части обеспечения условий труда и оценки деятельности сотрудников.

6.4 Процессы «Развитие организационной структуры» должны обеспечивать поддержку формирования и развития организационной структуры организации связи и координацию ее реорганизаций.

6.5 Процессы «Стратегия рабочей силы» должны обеспечивать разработку и реализацию стратегии рабочей силы на уровне отдельных подразделений организации. Стратегия должна гарантировать

наличие сотрудников нужной квалификации, в нужном количестве и нужного качества в нужном месте для решения предстоящих задач.

6.6 Процессы «Подготовка рабочей силы» должны обеспечивать подготовку сотрудников в соответствии с потребностями бизнеса организации, включая потребности отдельных подразделений.

6.7 Процессы «Управление трудовыми отношениями и отношениями с сотрудниками» должны осуществлять управление взаимоотношениями с сотрудниками на уровнях отдельных групп и организации в целом. Процессы трудовых отношений должны содействовать заключению индивидуальных трудовых договоров, заключению коллективного договора с профсоюзной организацией, рассмотрению арбитражных споров.

6.8 Данные соответствия идентификаторов элементов процессов уровня 2 наименованиям этих процессов в составе группы процессов «Управление персоналом» представлены в таблице А.1 приложения А.

7 Элементы процессов уровня 2 для группы «Управление персоналом»

7.1 Функциональные описания элементов процессов уровня 2 устанавливают классификационные признаки, по которым реальные процессы могут быть отнесены к категории процессов, соответствующей конкретному элементу процессов.

7.2 Функциональное описание для элемента процессов уровня 2 содержит: идентификатор, наименование и функциональную характеристику. Реальный процесс считается относящимся к стандартному элементу процессов eTOM, если он выполняет одну из функций, указанных в функциональной характеристике элемента процессов.

7.3 Функциональные описания элементов процессов уровня 2 для группы «Управление персоналом» должны соответствовать данным таблицы 1.

Таблица 1 — Функциональные описания элементов процессов уровня 2 для группы «Управление персоналом»

Идентификатор	Наименование элемента процессов	Функциональная характеристика
1.3.7.1	Политики и инструкции для трудовых ресурсов (HR policies and practices)	Процессы поддержки управления сотрудниками организации в части обеспечения условий труда и оценки деятельности сотрудников, в том числе процессы, которые обеспечивают: - оценку эффективности работы сотрудников; - определение политики и уровней поощрения сотрудников; - назначение денежного содержания; - назначение льгот; - задание требований гигиены труда и техники безопасности; - предоставление равных возможностей для сотрудников; - подготовку указаний по назначению заработной платы; - подготовку кодекса поведения; - подготовку указаний по приему и увольнению сотрудников; - оценку удовлетворенности сотрудников условиями и оплатой труда
1.3.7.2	Развитие организационной структуры (Organization development)	Процессы формирования и развития организационной структуры организации связи и координации ее реорганизаций применительно к организации в целом и/или к ее отдельным подразделениям. Процессы обеспечения согласованности и/или поддержки индивидуальных процессов формирования организационной структуры для отдельных подразделений в пределах организации
1.3.7.3	Стратегия рабочей силы (Workforce strategy)	Процессы разработки и реализации стратегии рабочей силы для организации в целом и на уровне отдельных подразделений. Стратегия должна учитывать требования бизнеса и определять требования к компетенции и квалификации трудовых ресурсов. Процессы определения требований к моделированию компетенций, формирования перечней должностных обязанностей, разработки заданий общего характера, обеспечения удовлетворенности сотрудников.

Окончание таблицы 1

Идентификатор	Наименование элемента процессов	Функциональная характеристика
		Процессы реализации стратегии рабочей силы должны гарантировать наличие сотрудников нужной квалификации, в нужном количестве и нужного качества в нужном месте для решения предстоящих задач. Процессы выявления необходимых изменений в рабочей силе организации и создания стратегий для осуществления этих изменений
1.3.7.4	Подготовка рабочей силы (Workforce development)	Процессы подготовки сотрудников в соответствии с потребностями бизнеса организации, включая потребности отдельных подразделений. К процессам подготовки рабочей силы относятся в том числе, следующие процессы: - моделирование компетенций; - оценка квалификации; - определение профиля заданий и необходимой численности сотрудников; - планирование преемственности; - подготовка и осуществление обучения; - продвижение по службе; - планирование работ; - набор кадров
1.3.7.5	Управление трудовыми отношениями и отношениями с сотрудниками (Employee and labour relations management)	Процессы управления взаимоотношениями с сотрудниками на уровнях отдельных групп и организации в целом. Процессы трудовых отношений, обеспечивающие содействие в заключении индивидуальных трудовых договоров, в заключении коллективного договора с профсоюзной организацией, в рассмотрении арбитражных споров. Процессы отношений с сотрудниками включают программы оказания консультационной помощи, процессы взаимодействия с группами сотрудников, процессы привлечения сотрудников в сообщества и поддержки их участия в благотворительной деятельности от имени организации

Приложение А
(обязательное)

Наименования и идентификаторы элементов процессов уровня 2 для группы процессов «Управление персоналом»

А.1 Наименования и идентификаторы элементов процессов уровня 2 для группы процессов «Управление персоналом» (Human resources management) должны соответствовать данным таблицы А.1.

Таблица А.1 — Группа процессов «Управление персоналом»

Идентификатор	Наименование элемента процессов	Английский эквивалент наименования
1.3.7.1	Политики и инструкции для трудовых ресурсов	Human resources policies and practices
1.3.7.2	Развитие организационной структуры	Organization development
1.3.7.3	Стратегия рабочей силы	Workforce strategy
1.3.7.4	Подготовка рабочей силы	Workforce development
1.3.7.5	Управление трудовыми отношениями и отношениями с сотрудниками	Employee and labour relations management

УДК 621.391:006.354 ОКС 35.020

Ключевые слова: eTOM, общая структура бизнес-процессов, группы процессов, элементы процессов, декомпозиция процессов

БЗ 12—2019/64

Редактор *Н.В. Таланова*
Технический редактор *И.Е. Черепкова*
Корректор *Р.А. Ментова*
Компьютерная верстка *Л.А. Круговой*

Сдано в набор 14.11.2019. Подписано в печать 29.11.2019. Формат 60×84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 1,26.
Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

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

gost.e-ecolog.ru