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

gost.e-ecolog.ru

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

© Стандартинформ, 2011

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
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.

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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

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 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.

Издание официальное

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 долговременного 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, ремонтопригодности 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** (bascycle 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 завершенный 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, инициирующие 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.

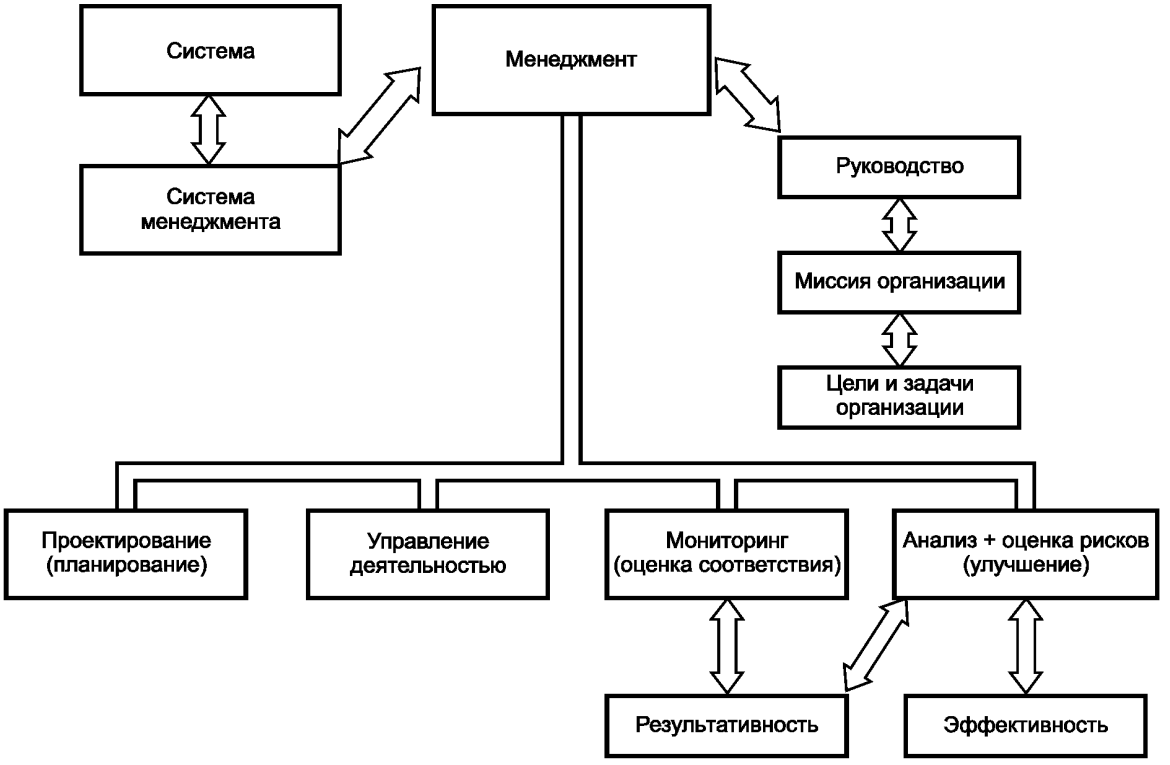


Рисунок 1 — Схема связи между понятиями, относящимися к менеджменту, построенная по аналогии с ГОСТ Р ИСО 9000

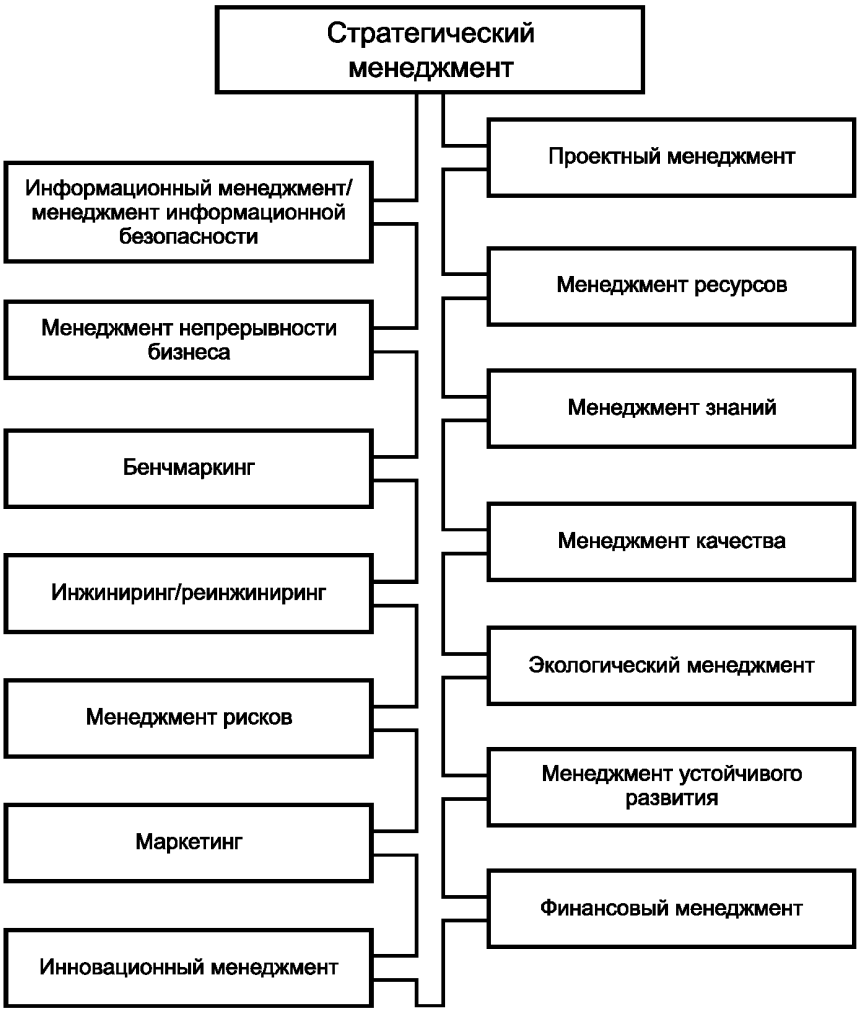


Рисунок 2 — Виды менеджмента, связанные со стратегическим менеджментом

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
заключения 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

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

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 Т58

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 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.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru
Набрано во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» на ПЭВМ.
Отпечатано в филиале ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» — тип. «Московский печатник», 105062 Москва, Лялин пер., 6.

gost.e-ecolog.ru