

УДК 681.237

РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ ДЛЯ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ В СОВРЕМЕННЫХ СИСТЕМАХ МЕНЕДЖМЕНТА

А.К. Севастьянов

Институт кибернетики НАН Украины

e-mail: aks@i.com.ua

Информационная, инновационная и методологическая поддержки современного менеджмента в Украине находятся еще на начальной стадии и охватывают широкий спектр вопросов [1]. На рис.1. показаны 18 направлений возможной информационной поддержки для принятия решений в системах менеджмента, а в таблице 1 приведены названия серий стандартов и краткие обозначения стандартов (международные и национальные стандарты, спецификации, отчеты и руководства ISO и других международных организаций).

Стандарт на систему менеджмента качеством (СМК) по ISO 9001:2008 – это минимальные требования на рынке. Поэтому с учетом требований отдельных областей появились стандарты, которые учитывают новые требования. Сюда относятся: автопром, авиапром, телекоммуникация, обучение, медицина, банки и т.д. Эти стандарты учитывают отдельные специальные требования отрасли.

Для углубления и развития СМК и для решения задач самооценки весьма полезным является стандарт ISO 9004:2009 (см. рис. 2). Достоинством стандарта ISO 9004:2009 является возможность проведения самооценки без существенных затрат и привлечения внешних специалистов. Этот стандарт позволяет высшему руководству принимать обоснованные решения по дальнейшему развитию организации и усилению её конкурентных качеств (стандарт предусматривает пять уровней зрелости организации). Поддерживающие стандарты серии ISO 10000 также являются хорошей методологической основой для обоснования принимаемых решений в СМК.

Ужесточение требований на рынке приводит к применению новых стандартов в следующих направлениях менеджмента: экология (2); услуги информационных технологий (3); безопасность пищевой продукции и поставка питьевой воды (4); социальная ответственность (5); информационная безопасность (6); безопасность цепочки поставки (7); рециклинг морских судов (8); риски (9); охрана труда (10); интеграция (11); непрерывность бизнеса (12); устойчивое развитие (13); активы (14); знания (15); энергия (16); самооценка (17); аккредитация (18). Эта совокупность стандартов должна расширить диапазон знаний высшего руководства организаций и мотивировать высшее руководство к освоению новых подходов к построению системы менеджмента.

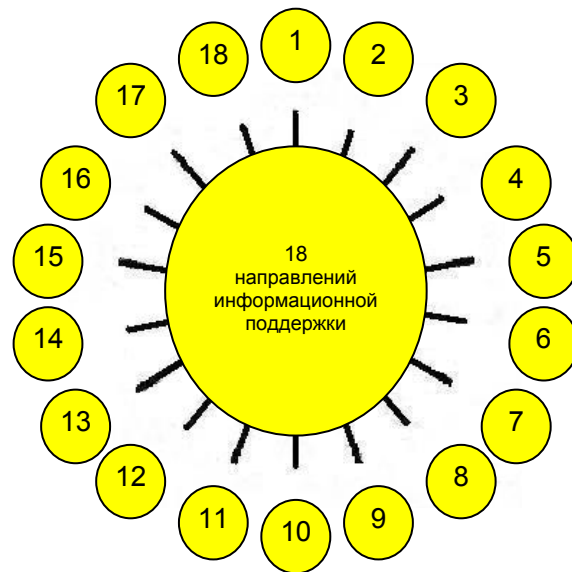


Рис.1. Направления информационной поддержки

Табл.1. (начало)

№	Обозначение серии и название	Обозначения стандартов
1	Серия ISO 9000 (СМК) Системы менеджмента качеством	ISO 9001:2008; ISO 9000:2005; ISO 9004:2009; JIS Q 0005:2005 (яп.); JIS Q 0006:2005 (яп.); FD X 50-195:2005
	Серия ISO 10000 Поддерживающие методологические стандарты	ISO 10001:2007 (кодекс поведения); ISO 10002:2004 (жалобы); ISO 10003:2007 (споры); ISO /TS 10004:2010 (удовлетворенность); ISO 10005:2005 (планирование); ISO 10006:2003 (проектирование); ISO 10007:2003 (конфигурации); ISO/AWI 10008 (электронная коммерция); ISO 10012:2003 (измерения); ISO /TR 10013:2001 (документирование); ISO 10014:2006 (эффективность); ISO 10015:1999 (обучение); ISO /TR 10017:2003 (статистика); ISO / DIS 10018 (компетентность); ISO 10019:2005 (выбор консультантов)
	Системы менеджмента качеством в различных отраслях	ISO 13485: 2003; ISO / TR 14969: 2004; CEN / TS 15224: 2005; ISO 15161: 2001; ISO / TR 13352: 1997; ISO / IEC 90003: 2004; EN 12507: 2005; ISO 15489-1: 2001; ISO / TR 15489-2: 2001; ISO /AWI 21500 (проектирование); ISO 22310: 2006; ISO 23081-1: 2006; ISO /TS 16949:2009; ISO / TS 29001: 2007; AS / JISQ / EN 9100: 2004; AS /JISQ / EN 9101: 2003; AS /EN 9110: 2003; AS /EN 9120: 2002; ISO 19011: 2002; ISO Guide 72: 2001; ISO / IWA 1: 2005 (здоровье); ISO / IWA 2: 2007 (образование); ISO 29990:2010 (обуч.); ISO / IWA 4: 2009 (адм.); TL 9000 (телеком.) ; Basel III (банки)
2	Серия ISO 14000 (СЭМ) Системы экологического менеджмента	ISO 14001:2009; ISO 14004:2004; ISO 14005 (BS 8555:2003); SO/FDIS 14006:2011; ISO 14015:2001; ISO 14020:2000; ISO 14021:1999; ISO 14024:1999; ISO 14025:2006; ISO 14031:1999; ISO/TR 14032:1999; ISO/DTR 14033:2010; ISO 14040:2006; ISO 14044:2006; ISO 14045/DIS:2011; SO/TR 14047:2003; ISO/TS 14048:2002; ISO/TR 14049:2000; ISO 14050:2009; ISO/TR 14061:1998; ISO /TR 14062:2002; ISO 14063:2006; ISO 14064-1:2006; ISO 14064-2:2006; ISO 14064-3:2006; ISO 14065:2007; ISO /WD 14066; PAS 2050:2008; ISO Guide 64:1997; CEN Guide 4:2005; CSA Z773:2003
3	Серия ISO/IEC 20000 Менеджмент ИТ-услуг	ISO/IEC 20000-1:2005 (BS 15000-1:2002); ISO/IEC 20000-2:2005 (BS 15000-2:2003); ISO/IEC WD 20000-3 (рабоч. проект)
4	Серия ISO 22000 Системы менеджмента пищевой безопасностью	ISO 22000:2005; ISO / DTS 2200X (проект); ISO / TS 22003:2007; ISO / TS 22004:2005; ISO 22005:2007; ISO / CD 22006 (проект комитета)
	Серия ISO 24500 Услуги питьевого водоснабжения и отведения сточных вод	ISO 24510:2007; ISO 24511:2007; ISO 24512:2007
5	Серия ISO 26000 Системы менеджмента социальной ответственностью	SA 8000:2001; ISO 26000:2010; FD X 30-021:2003; SI 10000 (проект изр. стандарт); AS 8003-2003 (австрал. станд.); AS/NZS 5911-2005 (австрал./новозел. станд.); ON-V 23:2004 (австрийск. руководство); ABNT NBR 16001:2004 (браз. станд.); CSA PLUS 9018 (канад. станд.); NMX-SAST-004-IMNC- 2004 (мекс. станд.)
6	Серия ISO/IEC 27000 Системы менеджмента информационной безопасностью	ISO/IEC 27001:2005; ISO/IEC 27000:2009 (словарь); ISO/IEC 27002:2005; ISO/IEC 27003:2010; ISO/IEC 27004:2009; ISO/IEC 27005:2008 (риски); ISO/IEC 27006:2007 (аккредитац.); ISO/IEC 27007 (аудит.); ISO/IEC 27008; ISO/IEC 27010; ISO/IEC 27011:2008 (телеком.); ISO/IEC 27013; ISO/IEC 27014; ISO/IEC 27015; ISO/IEC 27031; ISO/IEC 27032; ISO/IEC 27033:2009; ISO/IEC 27034; ISO/IEC 27035; ISO/IEC 27036; ISO/IEC 27037; ISO/IEC 27038; ISO 27799:2008

Табл.1. (продолжение)

7	Серия ISO 28000 Системы менеджмента безопасностью по цепочке поставки	ISO 28000:2007; ISO 28001:2007; ISO 28003:2007; ISO 28004:2007
	Системы менеджмента в нефтегазовой отрасли.	ISO/TS 29001:2003
8	Серия ISO 30000 Системы менеджмента рециклингом морских судов	ISO /PAS 30000:2008 ; ISO /AWI PAS 30001 ; ISO /AWI PAS 30002 ; ISO /WD PAS 30003; ISO /AWI PAS 30004; ISO /AWI PAS 30005
9	Серия ISO 31000 Менеджмент рисками	ISO 31000:2009; ISO/IEC 31010:2009; ISO/IEC Guide 73: 2002; BS 31100:2008; AS/NZS 4360:2004; HB 436:2004 (австралийское руководство); BS 5760-7:1991 (IEC 61025:1990); CSA Q 850:1997; JIS Q 2001:2001; ONR 49000:2004; ONR 49001:2004; ONR 49002-1:2004; ONR 49002-2:2004; ONR 49003:2004; ONORM S 2300; ONORM S 2310
10	Серия OHSAS 18000 Системы менеджмента профессиональным здоровьем и безопасностью	OHSAS 18001:2007; OHSAS 18002:2008; BS 8800:2004; ILO-OSH 2001, OHRIS (нем. станд.)
11	Интегрированные системы менеджмента	ASIS SPC.1-2009 (США); AS/NZS 4581:1999 (австрал. / новозел. станд.); HB 139-2003 (австрал. руковод.); FD X 50-189:2003 (фр. док.); AC X 50-200:2003 (фр. соглаш.); ONORM S 2095-1:2003; ONORM S 2095-3:2004; DS 8001:2005 (датский станд.); PAS 99:2006 (брит. спецификац.)
12	Менеджмент непрерывностью бизнеса	ISO/PAS 22399:2007; BS 25999-1:2006; BS 25999-2:2007; HB 221:2004; HB 292-2006; HB 293-2006
13	Менеджмент устойчивым развитием	BS 8900:2006; BS 8901:2007; CAN/CSA-Z809-02; CSA PLUS 1133:2003; CSA PLUS 1134:2003; CSA PLUS 1136:2005
14	Менеджмент активами	PAS 55-1:2004 (брит. спецификац.); PAS 55-2:2004 (брит. спецификац.)
15	Менеджмент знаниями	AS 5037-2005; HB 189-2004 (австрал. рук.); HB 190-2006 (австрал. рук.); PAS 2001:2001 (брит. спец.); CWA 14924-1:2004; CWA 14924- 2:2004; CWA 14924-3:2004; CWA 14924-4:2004; CWA 14924-5:2004
16	Энергоменеджмент	ISO/DIS 50001:2010; DIN EN 16001:2009; DS 2403:2001; DS/INF 136:2001; I.S. 393:2005; SS 627750:2003; ANSI/MSE 2000:2005; AS 3595:1990; AS 3596:1992; AS/NZS 3598:2000
17	Серия VDI/DGQ 5500 Всеобщий менеджмент качеством (TQM)	VDI/DGQ 5500:1999; VDI/DGQ 5501; VDI/DGQ 5502:2001; VDI/DGQ 5503; VDI/DGQ 5504:2000; VDI/DGQ 5505:1998; VDI/DGQ 5506; VDI/DGQ 5507; VDI/DGQ 5508; VDI/DGQ 5509.
18	Серия ISO 17000 Менеджмент в сфере аккредитации и сертификации	ISO/IEC 17000:2004 (словарь); ISO PAS 17001:2005; ISO PAS 17002:2004; ISO PAS 17003:2004; ISO PAS 17004:2005; ISO PAS 17005:2008; ISO/IEC 17011:2004; ISO/IEC 17020:1998; ISO /IEC 17021:2011 (аудит); ISO/IEC 17024:2003 (персонал); ISO/IEC 17025:2005; ISO/IEC 17040:2005 (взаимное признание); ISO/IEC 17065 (разрабатывается); ISO/IEC Guide 65:2006; ISO/IEC 17050- 1:2004; ISO/IEC 17050-2:2004;

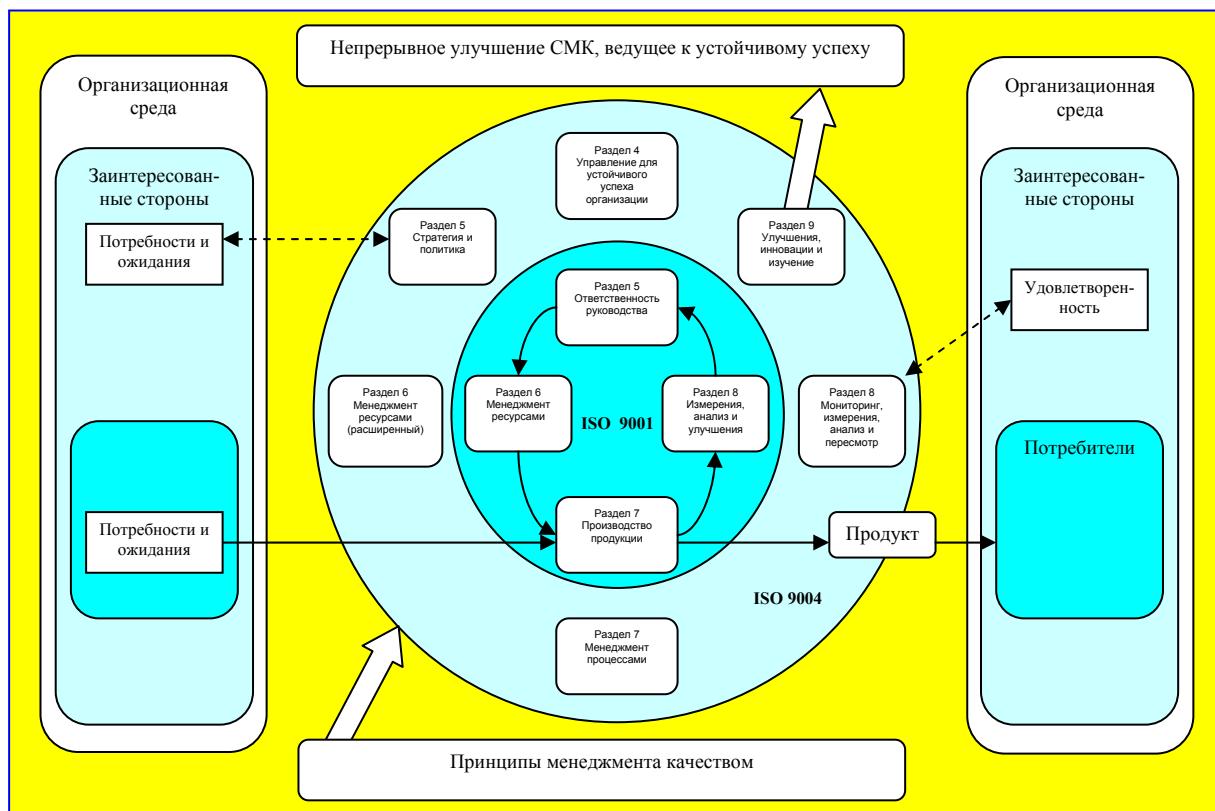


Рис. 2. Расширенная модель СМК, основанная на процессном подходе

Выводы. Системы менеджмента являются важным инструментом достижения целей организации. Особое значение занимает информационная поддержка при развитии системы менеджмента. Обобщение и систематизация новых знаний содействует обоснованному и эффективному принятию решений высшим руководством при развитии системы менеджмента в организации. Представленная обширная информация по новым стандартам, говорит о необходимости проведения постоянного мониторинга в этой области для своевременного принятия решений для усиления конкурентных преимуществ организации.

Для сокращения времени внедрения новых подходов и новых видов менеджмента целесообразно пользоваться международными и национальными стандартами развитых стран. Это позволит организациям Украины повысить их конкурентоспособность.

Многообразие стандартов в области систем менеджмента делает актуальной задачу разработки стандарта для выбора стандартов или методологического указания для принятия решений при выборе стандартов для конкретных организаций.

Литература

1. Севастьянов А.К., Информационная поддержка для принятия решений в современных системах менеджмента. – Четвертая дистанционная научно-практическая конференция с международным участием «Системы поддержки принятия решений. Теория и практика. СППР'2008». – Киев: Академия технологических наук Украины, Институт проблем математических машин и систем НАН Украины. – 2008. – С.178-183.