При использовании материалов статьи необходимо использовать данную ссылку:
Овсянникова Д.Д., Волкова Т.А. Формирование риск-ориентированного подхода к проведению сертификации систем менеджмента организаций // Информационно-экономические аспекты стандартизации и технического регулирования. 2021. № 2 (60). С. 27-35.

УДК [005.7:006.6]:005.334

ФОРМИРОВАНИЕ РИСК-ОРИЕНТИРОВАННОГО ПОДХОДА К ПРОВЕДЕНИЮ СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА ОРГАНИЗАЦИЙ

Овсянникова Д.Д., Волкова Т.А.

Проведен анализ современного состояния теории и практики управления рисками в системе менеджмента качества организации, рассмотрены требования нормативных документов к управлению рисками в системе менеджмента качества организации. На основе требований нормативных документов, а также с учетом сложившейся практики управления рисками в современных организациях, разработана методика управления рисками бизнес-процесса органа по сертификации систем менеджмента качества «Сертификация систем менеджмента качества организаций». Идентифицированы риски, проведены анализ и сравнительная оценка рисков, а также разработаны мероприятия по предотвращению и уменьшению рисков бизнес-процесса системы менеджмента качества органа по сертификации «Сертификация систем менеджмента качества организаций». В заключении отмечается, что важными аспектами совершенствования процесса сертификации СМК организаций являются знание рисков, наличие системного подхода к их оценке, а также поддержание рисков на приемлемом уровне. Формирование риск-ориентированного подхода к проведению сертификации СМК организаций позволяет снизить степень влияния непредвиденных обстоятельств и дает возможность повысить эффективность процесса сертификации.

Ключевые слова: бережливое производство, инструменты и методы, стандарты по бережливому производству, риски, снижение рисков

ВВЕДЕНИЕ

Одним из актуальных вопросов современного менеджмента является идентификация, анализ и снижение рисков, сопровождающих все виды деятельности организации. В соответствии со стандартом ГОСТ Р ИСО 31000 риск определяется как влияние различных неопределенностей на цели организации [1]. Другими словами, любая организация может столкнуться как с внутренними, так и с внешними факторами и влияниями, в результате чего в большинстве случаев становится невозможно определить, каким образом и когда они достигнут своих целей.

ОСНОВНАЯ ПРОБЛЕМАТИКА СТАТЬИ

Главная задача организации процесса управления рисками системы менеджмента качества (далее СМК) – определение его порядка. В стандарте ГОСТ Р ИСО 31000 управление рисками предлагается осуществлять в соответствии со схемой, представленной на рисунке 1. Процесс управления рисками включает в себя всевозможные аспекты работы с рисками: от идентификации и анализа рисков до оценки их допустимости, а также установления вероятных возможностей их снижения [2].

Овсянникова Диана Дмитриевна, ведущий инженер по качеству, ФГБОУ ВО «Сибирский государственный индустриальный университет», SPIN-код: 6200-4640, AuthorID: 1084870
Новокузнецк

Волкова Татьяна Александровна, кандидат экономических наук, начальник отдела качества образования, ФГБОУ ВО «Сибирский государственный индустриальный университет», SPIN-код: 5936-9490, AuthorID: 723685
Новокузнецк

Оценка рисков позволяет принимать решения, сформированные на основе исходных результатов анализа риска и установить приоритет обработки риска. В результате осуществления воздействия на риск реализуется одно или несколько наиболее оптимальных решений по обработке риска, позволяющие менять возможность появления опасного события. По окончании обработки риска осуществляется мониторинг и анализ остаточного риска и управление им.

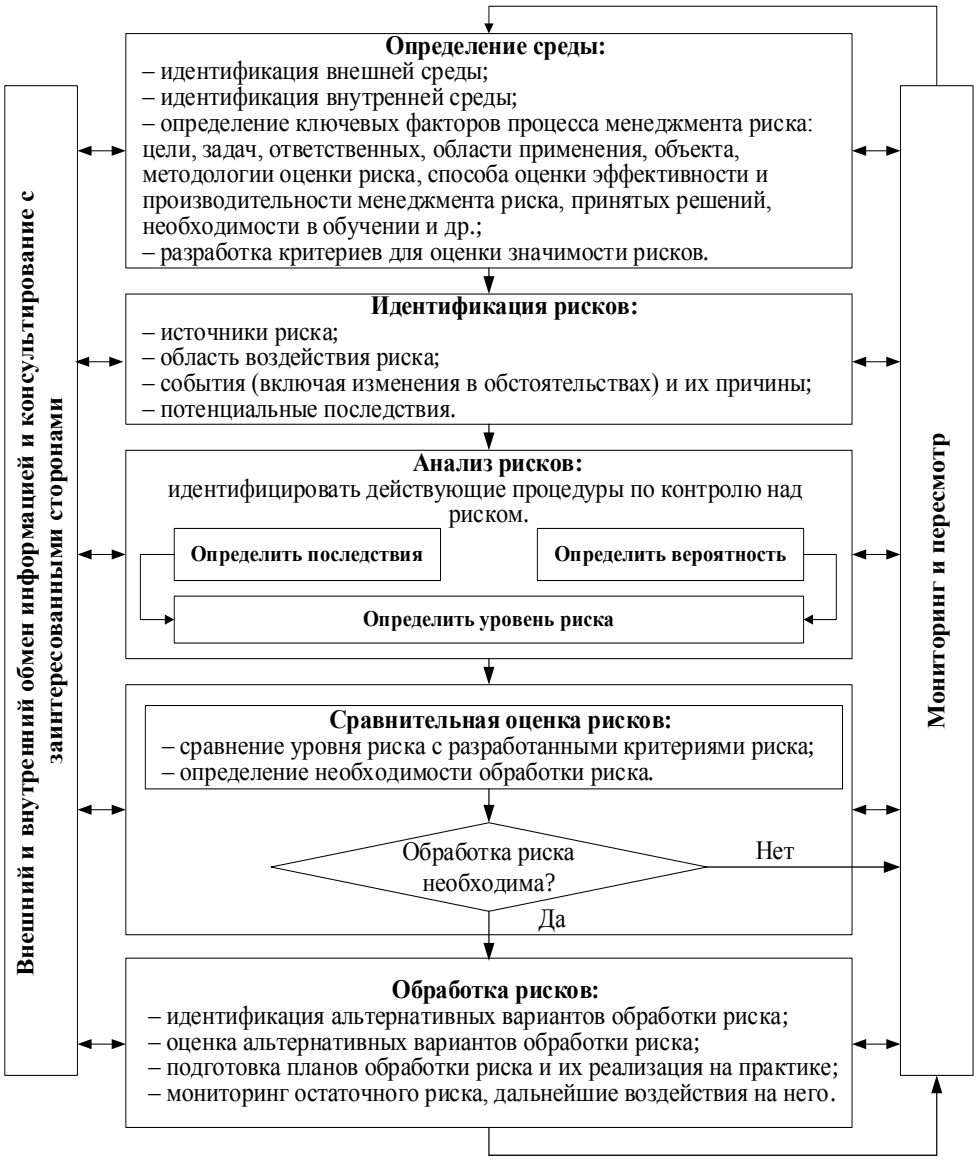

Рисунок 1. Процесс менеджмента рисков согласно ГОСТ Р ИСО 31000

В настоящее время представленный в стандарте ГОСТ Р ИСО 31000 подход к управлению с позиции менеджмента рисков интегрирован в практику многих организаций. Например, в работе [3] авторами О.Г. Меньшиковой, И.О. Лисовицкой, Д.Н. Уколовым, И.В. Зотовым, А.А. Погониным и Г.И. Передельским подробно рассмотрено практическое применение основных составляющих процесса менеджмента рисков на примере организации пищевой промышленности. А.А. Спиридонова и Е.Г. Хомутова наглядно демонстрируют методику управления рисками процессов СМК высшего учебного заведения [4]. А.В. Понукалин и Е.А. Понукалина успешно интегрируют процесс менеджмента рисков в общую систему управления промышленной компании [5].

В тоже время следует отметить, что в литературе представлены и альтернативные

подходы к менеджменту рисков [6 – 8]. Анализ литературы в области менеджмента риска позволяет заключить, что большинство организаций при разработке процесса управления рисками с одной стороны руководствуются требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 31000, а с другой дополняют и расширяют нормативные требования применительно к специфике реализуемой деятельности [9].

Реализация каждого этапа процесса менеджмента рисков может быть выполнена с использованием одного или нескольких методов разного уровня сложности. При выборе метода необходимо принимать во внимание тот факт, что метод не должен противоречить рассматриваемой ситуации и организации, представлять результаты в той форме, которая позволит повысить уровень знаний о рисках и способах их обработки, кроме того данный метод должен обеспечивать прослеживаемость, воспроизводимость и верификацию процесса управления рисками, а также его результатов. Необходимо также отметить, что детальное обоснование выбора конкретного метода управления рисками впоследствии позволит обеспечить соответствие выбранного метода с входными данными и, соответственно, объединить результаты проведенного исследования в единое целое.

В соответствии со стандартом ГОСТ Р 58771 [10] «технологии оценки риска, применяемые на этапах идентификации, анализа и сравнительной оценки рисков, выбираются на основе: цели исследования; ответственности принимаемых решений; типа и диапазона анализируемого риска; возможных последствий опасного события; степени необходимых экспертиз, человеческих и других ресурсов; доступности информации и данных; потребности в модификации / обновлении оценки риска; обязательных и договорных требований». [10]

Кроме этого, на выбор технологии оценки риска, согласно стандарту, могут повлиять различные факторы, такие как доступность ресурсов (практический опыт, навыки и возможности группы оценки риска, ограничения по времени, информационные ресурсы, доступный бюджет), характер и степень неопределенности данных и информации (понимание качества, количества и полноты информации о рассматриваемом риске), сложность методов, необходимых для анализа риска [11]. Таким образом, роль применения технологий в процессе менеджмента рисков весьма высока. При этом имеющиеся методы оценки рисков иногда могут не подходить под деятельность той или иной организации. В связи с этим актуальным становится разработка в организации собственной наиболее простой и подходящей методики управления рисками.

В работе предложена методика управления рисками бизнес-процесса органа по сертификации СМК – «Сертификация системы менеджмента качества организаций». Управление рисками включает в себя этапы идентификации, анализа и сравнительной оценки рисков. После завершения сравнительной оценки рисков следует процесс обработки рисков.

Целью первого этапа «Идентификация риска» является составление исчерпывающего перечня рисков, которые могут помешать достижению определенных целей. Идентификация рисков подразумевает идентификацию причин и источников опасных событий, ситуаций, обстоятельств или риска, которые способны оказывать серьезное воздействие на достижение целей организации, а также на характер данных воздействий.

Так, в ходе идентификации рисков согласно стандартам ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1 [12] и ГОСТ Р 55568 [13] были определены все возможные потенциальные и существующие угрозы, возникающие в процессе проведения сертификации СМК организаций. В результате проведенной идентификации рисков составлен перечень рисков по каждому этапу бизнес-процесса органа по сертификации СМК (рисунок 2), которые подлежали дальнейшему анализу.

«Анализ риска обеспечивает входные данные для оценки риска, принятия решения о том, следует ли обрабатывать риск и как, а также о наиболее подходящей стратегии и методах её реализации. Результаты дают представление о сути принятого решения, которое является результатом выбора с учетом различных типов и уровней риска». [1]

Анализ идентифицированных рисков проводился с применением диаграммы Парето, представленной на рисунке 2 и демонстрирующей, что самое большое количество рисков присутствует на этапах организации работ, проведения второго этапа аудита по сертификации СМК, а также в ходе завершения сертификации СМК, регистрации и выдачи сертификата соответствия СМК. Результаты проведенного анализа подлежат дальнейшей сравнительной оценке рисков.

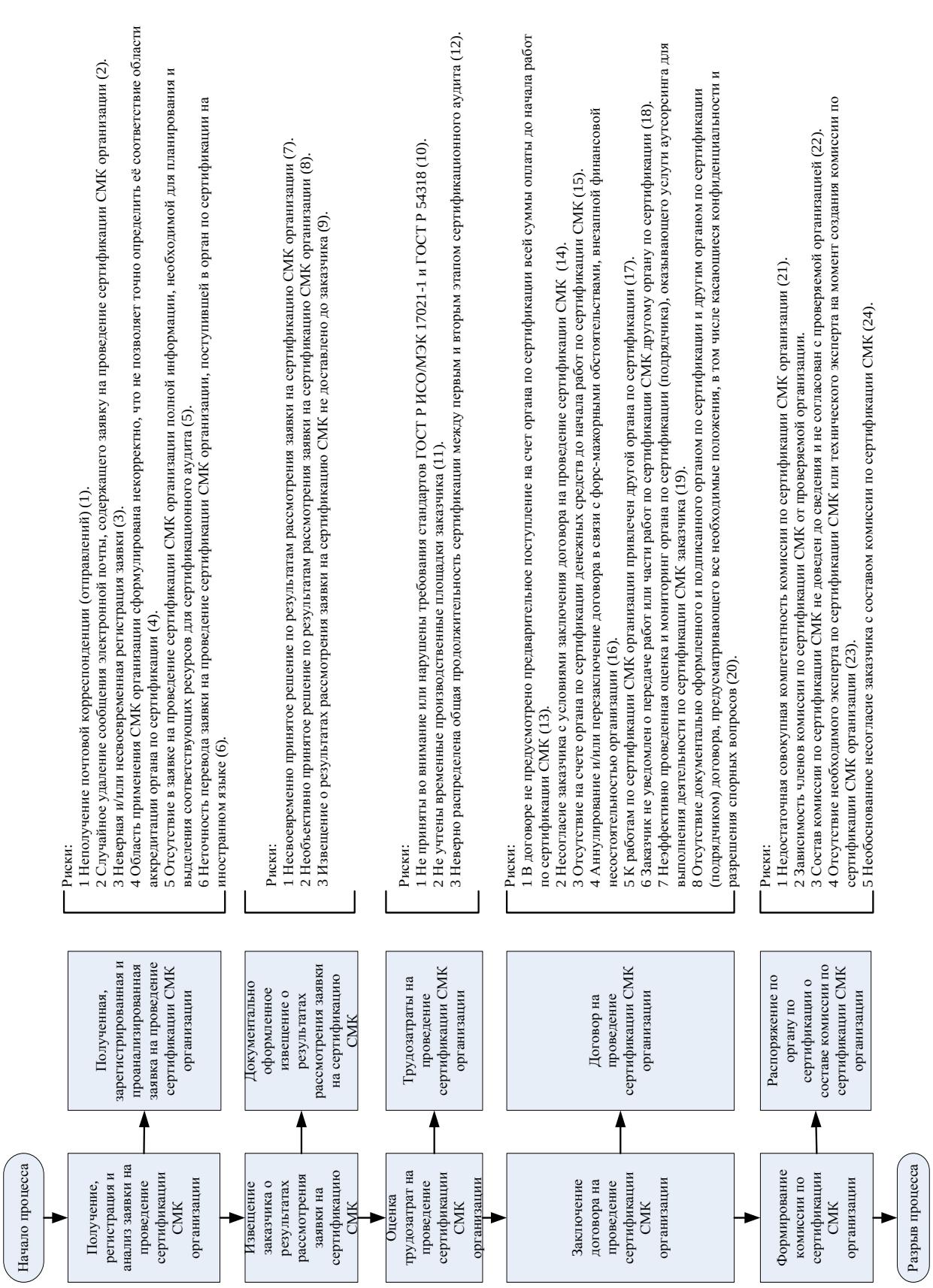

Рисунок 2. Фрагмент перечня рисков бизнес-процесса «Сертификация системы менеджмента качества организаций»

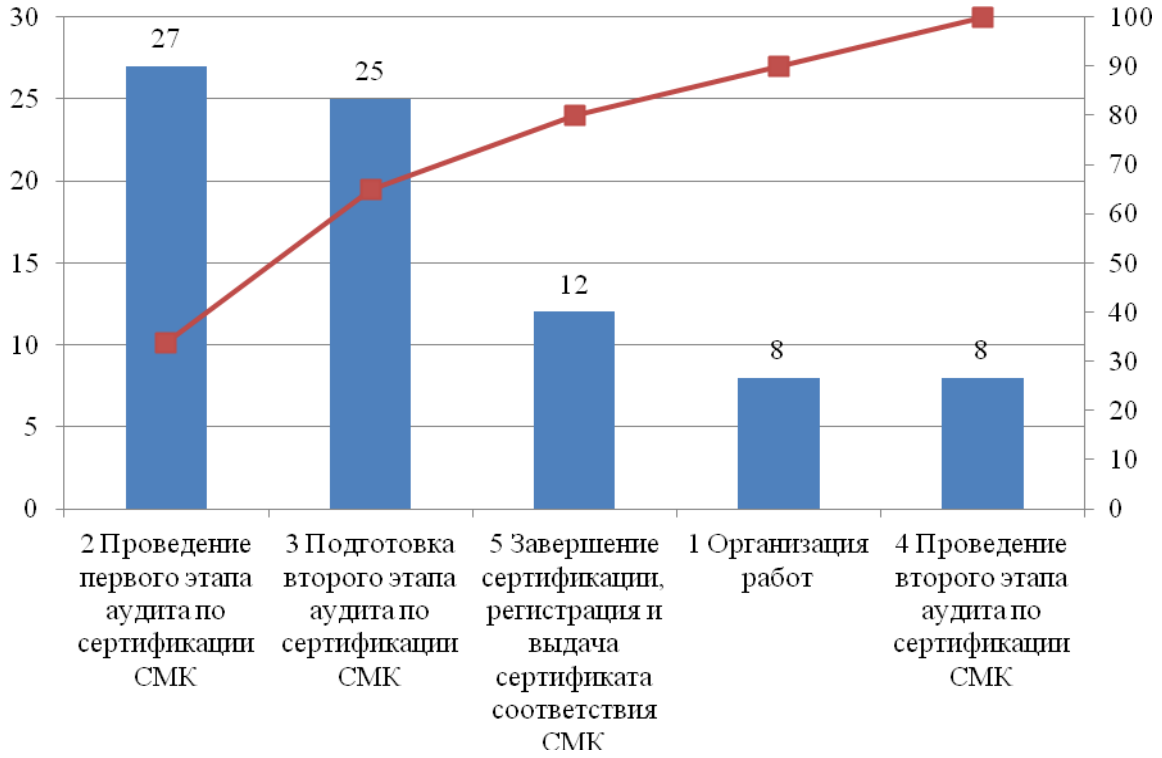

Рисунок 2. Диаграмма Парето

«Сравнительная оценка риска включает в себя сопоставление уровня риска с установленными критериями риска для определения типа риска и его значимости. С этой целью применен наиболее наглядный и простой метод – построение матрицы последствий и вероятностей. Матрица последствий и вероятностей используется для оценки и передачи относительной величины рисков на основе пары «последствия – вероятность», которая обычно ассоциируется с рассматриваемым событием, например, для определения того, какой риск требует дальнейшего или более подробного анализа, какой риск необходимо обрабатывать в первую очередь, а какой следует рассматривать на более высоком уровне менеджмента». [10]

Матрица последствий и вероятностей, приведенная в таблице 2, построена с указанием тяжести последствий по одной оси и вероятности риска по другой оси на основе выбранной шкалы из 5 точек для последствия и шкалой из 5 точек для вероятности. В клетках таблицы расположены пронумерованные риски бизнес-процесса «Сертификация системы менеджмента качества организаций».

Таблица 2.

Матрица последствий и вероятностей рисков бизнес-процесса «Сертификация системы менеджмента качества организаций»

Качественная оценка вероятности риска	Тяжесть последствий от реализации риска				
	Незначительная	Небольшая	Средняя	Высокая	Крайне высокая
Вероятно	29	37	10	52	70
Возможно	18,45,54,55,72	12,13,46,58	8	51	19
Маловероятно	14,30,34,61,73	20,28,40,62	23,33,41,65	4	5
Редко	16,35,49,56,71	4,5,6,39,59	9,11,42,63	24,43,44,68	7,8,18,53,67
Крайне редко	1,2,3,27,60,70	15,32,47,57	22,25,26,64	31,36,48,69	21,38,50,66

Построенная матрица последствий и вероятностей рисков бизнес-процесса «Сертификация системы менеджмента качества организаций» наглядно показывает тяжесть последствий от реализации рисков. Дальнейшая обработка рисков затронет риски, имеющие тяжесть последствий от незначительной до крайне высокой и находящиеся в области недопустимого риска.

«Целью обработки риска является выбор и реализация вариантов обработки риска. Обработка риска включает в себя: определение и выбор вариантов обработки риска; планирование и осуществление мероприятий по обработке риска; оценку эффективности такой обработки; принятие решений о приемлемости остаточного уровня риска; в случаях если риск неприемлем, осуществление дальнейшей обработки риска». [1]

«Методы обработки риска, даже если они тщательно разработаны и реализованы, могут не дать ожидаемых результатов и могут привести к непредвиденным последствиям». [1] Неотъемлемой частью реализации методов обработки риска должны являться мониторинг и пересмотр, это необходимо для гарантии того, что разные формы обработки риска будут оставаться эффективными.

Недопустимые риски согласно ГОСТ Р ИСО 31000 должны быть обработаны: для каждого риска необходимо выявить причину возникновения, последствия данного риска, разработать меры по управлению выявленных рисков. Результаты обработки рисков бизнес-процесса органа по сертификации СМК приведены в таблице 3.

Таблица 3.

Фрагмент обработки рисков бизнес-процесса «Сертификация системы менеджмента качества организаций» (с учетом положений ГОСТ Р 55568–2013 [13])

Этап процесса	**Наименование риска**	**Факторы риска**	**Последствия**	**Виды мероприятий**
Получение, регистрация и анализ заявки на проведение сертификации СМК организации	Область применения СМК организации сформулирована некорректно, что не позволяет точно определить её соответствие области аккредитации органа по сертификации	Документация организации содержит некорректное описание области применения СМК организации	Некорректное описание области применения СМК организации не позволит органу по сертификации определить её соответствие области аккредитации	Органу по сертификации определить на какие виды деятельности, процессы, структурные подразделения распространяется СМК организации, какие требования стандарта ГОСТ Р ИСО 9001 являются обоснованным исключением
	Отсутствие в заявке на проведение сертификации СМК организации полной информации, необходимой для планирования и выделения соответствующих ресурсов для проведения сертификационного аудита	Неправильно заполненная заявка на проведение сертификации СМК организации, в которой не содержится полной информации	Отсутствие полной информации в заявке на проведение сертификации СМК организации не позволит органу по сертификации осуществить планирование и выделение соответствующих ресурсов для проведения сертификационного аудита	Органу по сертификации дополнительно запросить документы для проверки информации, содержащейся в заявке на проведение сертификации СМК организации

Этап процесса	Наименование риска	Факторы риска	Последствия	Виды мероприятий
Извещение заказчика о результатах рассмотрения заявки на сертификацию СМК	Необъективно принятое решение по результатам рассмотрения заявки на сертификацию СМК организации	Предоставление организацией недостоверной и (или) неполной информации в заявке на сертификацию СМК организации	Отказ в проведении сертификации СМК	Органу по сертификации проверить полноту и соответствие информации и документации для определения возможности проведения сертификации СМК организации
Оценка трудозатрат на проведение сертификации СМК организации	Не приняты во внимание или нарушены требования стандартов ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1 и ГОСТ Р 54318	Неправильная трактовка или понимание требований стандартов ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1 и ГОСТ Р 54318 работником органа по сертификации относительно продолжительности проведения сертификации СМК организации	Недостаточное количество времени на проверку области применения СМК, качества продукции, документов, процессов организации	Повышение квалификации работников органа по сертификации
Формирование комиссии по сертификации СМК организации	Недостаточная совокупная компетентность комиссии по сертификации СМК организации	Ошибочные выводы о соответствии / несоответствии организации требованиям сертификации	Неверные результаты сертификационного аудита, выводы и рекомендации могут сбить с толку ответственный персонал организации за планирование необходимых изменений в СМК и привести к ухудшению её результативности	Органу по сертификации учесть все проверяемые виды деятельности, процессы, структурные подразделения в организации и убедиться в компетентности каждого члена комиссии по сертификации СМК организации

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Важными аспектами совершенствования процесса сертификации СМК организаций являются знание рисков, наличие системного подхода к их оценке, а также поддержание рисков на приемлемом уровне. Формирование риск-ориентированного подхода к проведению сертификации СМК организаций позволяет снизить степень влияния непредвиденных обстоятельств и дает возможность повысить эффективность процесса сертификации. iea

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ:

1. ГОСТ Р ИСО 31000–2019. Менеджмент риска. Принципы и руководство. – Москва: Стандартинформ, 2020.
2. Волкова Т.А., Сидоренко Н.А. Особенности применения нормативных документов в области риск-менеджмента // Качество продукции: контроль, управление, повышение, планирование: сб. науч. трудов Междунар. молодежной науч.-практ. конф., 17 – 18 ноября 2015 г. / отв. ред. Е.В. Павлов. –

Курск: ЗАО «Университетская книга», 2015. – С. 172 – 176.
3. Меньшикова О.Г., Лисовицкая И.О., Уколов Д.Н., Зотов И.В., Погонин А.А., Передельский Г.И. Практические подходы к реализации концепции управления рисками с учётом динамики изменений требований к качеству продукции и СМК для повышения эффективности деятельности промышленных предприятий // Известия Юго-Западного государственного университета. – 2013. – № 1 – С. 156 – 166.
4. Спиридонова А.А., Хомутова Е.Г. Управление рисками процессов СМК ВУЗа // Стандарты и качество. – 2013. – № 7. – С. 97.
5. Понукалин А.В., Понукалина Е.А. Принципы построения системы риск-менеджмента предприятия // Известия ВУЗов. Поволжский регион. Общественные науки. – 2012. – № 3 (23). – С. 156 – 163.
6. Меньшикова О.Г., Уколов Д.Н., Куприянова И.Ю. Методологические подходы к управлению развитием системы менеджмента качества с учётом диагностики факторов внешней среды // Актуальные вопросы развития современного общества: материалы III Международной научно-практической конференции. – Курск, 2013. – С. 196 – 200.
7. Ступаков В.В., Токаренко Г.С.Риск-менеджмент. – Москва: Финансы и статистика, 2006. – 281 с.
8. Злобина Н.В., Висков М.М., Толстошеина В.А. Современные инструменты развития системы менеджмента качества организации: монография. – Тамбов: ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2011. – 100 с.
9. Волкова Т.А., Пирматова Л.Ю., Попрыжко Л.А. Процесс управления рисками в системе менеджмента качества организации // Качество в производственных и социально-экономических системах: сб. науч. трудов 4-й Междунар. науч.-техн. конф., 21 – 22 апреля 2016 г. / отв. ред. А.А. Горохов. – Курск: ЗАО «Университетская книга», 2016. – С. 95 – 100.
10. ГОСТ Р 58771 – 2019. Менеджмент риска. Технологии оценки риска. – Москва: Стандартинформ, 2020.
11. Волкова Т.А., Аминова Л.Р., Попрыжко Л.А. Методы управления рисками в системе менеджмента качества организации // Качество в производственных и социально-экономических системах: сб. науч. трудов 4-й Междунар. науч.-техн. конф., 21 – 22 апреля 2016 г. / отв. ред.А.А. Горохов. – Курск: ЗАО «Университетская книга», 2016. – С. 100 – 105.
12. ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1 – 2017. Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 1. Требования. – Москва: Стандартинформ, 2020.
13. ГОСТ Р 55568 – 2013. Оценка соответствия. Порядок сертификации систем менеджмента качества и систем экологического менеджмента. – Москва: Стандартинформ, 2020.

FORMATION OF A RISK-BASED APPROACH TO CERTIFICATION OF MANAGEMENT SYSTEMS OF ORGANIZATIONS

Ovsyannikova Diana Dmitrievna, lead quality engineer, Siberian State Industrial University, Novokuznetsk
Volkova Tatyana Alexandrovna, Candidate of Sciences in Economics, head of the education quality department, Siberian State Industrial University, Novokuznetsk

The analysis of the current state of the theory and practice of risk management in the quality management system of the organization is carried out, the requirements of regulatory documents for risk management in the quality management system of the organization are considered. Based on the requirements of regulatory documents, as well as taking into account the established practice of risk management in modern organizations, the methodology of risk management of the business process of the quality management system certification body «Certification of quality management systems of organizations» has been developed. Risks were identified, analysis and comparative assessment of risks were carried out, and measures were developed to prevent and reduce the risks of the business process of the quality management system of the certification body «Certification of quality management systems of organizations».

Key words: risk, risk management, risk-based approach, quality management system, certification

REFERENCES:

1. GOST R ISO 31000–2019. Menedzhment riska. Printsipy i rukovodstvo [*GOST R ISO 31000–2019. Risk management. Principles and guidelines*]. – Moskva: Standartinform, 2020.
2. Volkova T.A., Sidorenko N.A. Osobennosti primeneniya normativnykh dokumentov v oblasti risk-menedzhmenta [*Features of the application of regulatory documents in the field of risk management*] // Kachestvo produktsii: kontrol', upravleniye, povysheniye, planirovaniye: sb. nauch. trudov Mezhdunar. molodezhnoy nauch.-prakt. konf., 17 – 18 noyabrya 2015 g. [*Product quality: control, management, enhancement, planning: collection of articles. scientific. Proceedings of Mezhdunar. youth scientific-practical. Conf., 17 - 18 November 2015*] / otv. red. Ye.V. Pavlov. – Kursk: ZAO «Universitetskaya kniga», 2015. – pp. 172 – 176.
3. Men'shikova O.G., Lisovitskaya I.O., Ukolov D.N., Zotov I.V., Pogonin A.A., Peredel'skiy G.I. Prakticheskiye podkhody k realizatsii kontseptsii upravleniya riskami s uchotom dinamiki izmeneniy trebovaniy k kachestvu produktsii i SMK dlya povysheniya effektivnosti deyatel'nosti promyshlennykh predpriyatiy [*Practical approaches to the implementation of the concept of risk management, taking into account the dynamics of changes in requirements for product quality and QMS to improve the efficiency of industrial enterprises*] // Izvestiya Yugo-Zapadnogo gosudarstvennogo universiteta [*Izvestiya Yugo-Zapadnogo gosudarstvennogo universiteta*]. – 2013. – № 1 – pp. 156 – 166.
4. Spiridonova A.A., Khomutova Ye.G. Upravleniye riskami protsessov SMK VUZa [*Risk management of processes of the university's QMS*] // Standarty i kachestvo [*Standards and quality*]. – 2013. – № 7. – p. 97.
5. Ponukalin A.V., Ponukalina Ye.A. Printsipy postroyeniya sistemy risk-menedzhmenta predpriyatiya [*Principles of building a risk management system for an enterprise*] // Izvestiya VUZov. Povolzhskiy region. Obshchestvennyye nauki [*Volga region. Social Sciences*]. – 2012. – № 3 (23). – pp. 156 – 163.
6. Men'shikova O.G., Ukolov D.N., Kupriyanova I.YU. Metodologicheskiye podkhody k upravleniyu razvitiyem sistemy menedzhmenta kachestva s uchotom diagnostiki faktorov vneshney sredy [*Methodological approaches to managing the development of the quality management system, taking into account the diagnosis of environmental factors*] // Aktual'nyye voprosy razvitiya sovremennogo obshchestva: materialy III Mezhdunarodnoy nauchno-prakticheskoy konferentsii [*Actual issues of the development of modern society: materials of the III International Scientific and Practical Conference*]. – Kursk, 2013. – pp. 196 – 200.
7. Stupakov V.V., Tokarenko G.S. Risk-menedzhment [*Risk management*]. – Moskva: Finansy i statistika [*Finance and Statistics*], 2006. – 281 p.
8. Zlobina N.V., Viskov M.M., Tolstosheina V.A. Sovremennyye instrumenty razvitiya sistemy menedzhmenta kachestva organizatsii: monografiya [*Modern tools for the development of the organization's quality management system: monograph*]. – Tambov: FGBOU VPO «TGTU», 2011. – 100 p.
9. Volkova T.A., Pirmatova L.YU., Popryzhko L.A. Protsess upravleniya riskami v sisteme menedzhmenta kachestva organizatsii [*The process of risk management in the organization's quality management system*] // Kachestvo v proizvodstvennykh i sotsial'no-ekonomicheskikh sistemakh: sb. nauch. trudov 4-y Mezhdunar. nauch.-tekhn. konf., 21 – 22 aprelya 2016 g. [*Quality in production and socio-economic systems: collection of articles. scientific. Proceedings of the 4th Intern. scientific and technical Conf., April 21 - 22, 2016*] / otv. red. A.A. Gorokhov. – Kursk: ZAO «Universitetskaya kniga», 2016. – pp. 95 – 100.
10. GOST R 58771 – 2019. Menedzhment riska. Tekhnologii otsenki riska [*GOST R 58771 - 2019. Risk management. Risk assessment technologies*]. – Moskva: Standartinform, 2020.
11. Volkova T.A., Aminova L.R., Popryzhko L.A. Metody upravleniya riskami v sisteme menedzhmenta kachestva organizatsii [*Methods of risk management in the organization's quality management system*] // Kachestvo v proizvodstvennykh i sotsial'no-ekonomicheskikh sistemakh: sb. nauch. trudov 4-y Mezhdunar. nauch.-tekhn. konf., 21 – 22 aprelya 2016 g. [*Quality in production and socio-economic systems: collection of articles. scientific. Proceedings of the 4th Intern. scientific and technical Conf., April 21 - 22, 2016*] / otv. red.A.A. Gorokhov. – Kursk: ZAO «Universitetskaya kniga», 2016. – pp. 100 – 105.
12. GOST R ISO/MEK 17021-1 – 2017. Otsenka sootvetstviya. Trebovaniya k organam, provodyashchim audit i sertifikatsiyu sistem menedzhmenta. Chast' 1. Trebovaniya [*GOST R ISO / IEC 17021-1 - 2017. Conformity assessment. Requirements for bodies conducting audit and certification of management systems. Part 1. Requirements*]. – Moskva: Standartinform, 2020.
13. GOST R 55568 – 2013. Otsenka sootvetstviya. Poryadok sertifikatsii sistem menedzhmenta kachestva i sistem ekologicheskogo menedzhmenta [*GOST R 55568 - 2013. Conformity assessment. The order of certification of quality management systems and environmental management systems*]. – Moskva: Standartinform, 2020.