

КОНЦЕПЦИЯ ОЦЕНКИ РИСКОВ В СООТВЕТСТВИИ С ТРЕБОВАНИЯМИ СТАНДАРТА ГОСТ Р ИСО 9001-2015

В.А. Горшков

Рассмотрены некоторые особенности новой версии международного стандарта по системам менеджмента качества ГОСТ Р ИСО 9001-2015 в части, касающейся как оценки рисков и возможностей процессов, так и систем менеджмента качества в целом.

Ключевые слова: менеджмент качества, риск, среда организации, рискориентированный подход, предупреждающие действия.

В Российской Федерации с 1.11.2015г. был введён национальный стандарт ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования», являющийся аутентичным переводом соответствующего международного стандарта ISO 9001:2015 «Qualitymanagementsystems – Requirements», IDT. Новая версия стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 существенно отличается от предыдущей ГОСТ ISO 9001-2011 за счёт принятия:

– новой последовательности разделов. Текст стандарта использует «структуру более высокого уровня» (в части: изменения последовательности и количества разделов по сравнению с предыдущей версией, общности текста и терминологии со стандартами ISO на системы менеджмента). Это было сделано для того, чтобы усилить связь между стандартами ISO на СМК и другие системы менеджмента. Такой подход позволяет добавлять в текст специфические положения, а именно:

- а) конкретные требования СМК;
- б) положения, отражающие принципы менеджмента качества, которые формируют основу стандартов ISO на СМК;
- в) требования и примечания для разъяснения и обеспечения понимания текста стандарта в свете СМК;

– новой редакции принципов менеджмента качества. Стандарт базируется на 7-ми принципах (в ISO 9001:2008 было 8 принципов);

– новых концептуальных положений. Приняты новые концептуальные положения, такие как: структура и терминология, продукция и услуги, среда организации (условия, в которых функционирует организация), риск-ориентированный подход, применимость, документированная информация, внутрифирменная база знаний, управление внешними поставками продукции и услуг.

В данной работе рассмотрено одно из новых концептуальных положений стандарта, а именно: риск-ориентированный подход, т.е. подход, основанный на регулярной оценке рисков, которым подвергается организация в процессе достижения установленных целей в области качества и обеспечения устойчивого успеха организации.

По ГОСТ Р ИСО 9000-2015, **риск** – это **влияние неопределённости**, которое выражается в отклонении от ожидаемого результата – позитивном или негативном, эта неопределённость всегда связана с недостатком, даже частично, информации или знания о каких-либо событиях или их последствиях. Обычно, мы под словом «риск» понимаем только возможность негативных событий или обстоятельств.

Концепция оценки рисков при достижении поставленных целей в области качества и обеспечении устойчивого успеха является абсолютно новой, она не явно присутствовала в предыдущей версии стандартов ИСО 9000, которая требовала обязательно разрабатывать процедуру проведения предупреждающих действий. Разработка и выполнение предупреждающих действий были направлены на исключение потенциальных несоответствий и принятие мер по предотвращению их повторения. Кроме того, в некоторых отраслевых стандартах по менеджменту качества содержались требования по проведению работ, направленных на снижение рисков появления несоответствий. Например, стандарт ИСО/ТУ 16949 «Системы менеджмента качества в автомобилестроении». Особые требования по при-

менению ГОСТ Р ИСО 9001 в автомобильной промышленности и организациях, производящих соответствующие запасные части» содержит следующие требования:

– разрабатывать планы действий на случай непредвиденных обстоятельств, «чтобы выполнять требования потребителей в чрезвычайных случаях, таких, как срывы в работе коммунальных служб, нехватка рабочей силы, отказ основного оборудования и вывод из эксплуатации». Эти планы должны были предусматривать действия руководителей в случаях, например, отключения электроэнергии, возможных аварийных ситуаций на производстве, стихийных бедствий, забастовок и т.п. Эти планы были направлены на снижение риска невыполнения контрактных требований потребителей;

– в разделе «Производственные возможности организации»: «в процессе анализа контракта организация должна исследовать, подтвердить и задокументировать способность произвести предлагаемую продукцию, включая анализ рисков», тем самым этот стандарт требовал оценивать риски, которые могли повлиять на выполнение контракта;

– в разделе «Проектирование и разработка» содержались требования о проведении FMEA-анализа (Анализ видов и последствий потенциальных отказов), «включая действия по уменьшению потенциальных рисков», при этом FMEA-анализу должны подвергаться как конструкция, так и производственные процессы;

– в планах управления должны «учитываться выходные данные FMEA-конструкции и FMEA-процесса производства» и т.п.

Для того чтобы организация при создании своей СМК применяла риск-ориентированный подход, необходимо, чтобы она понимала условия, в которых функционирует, и определила риски и возможности, которые необходимо при этом принимать во внимание.

Другими словами, руководство организации должно:

– выявить все риски, которые могут оказать негативное воздействие на СМК организации;

– оценить вероятность возникновения каждого из рисков и их последствия для СМК;

– определить меры (разработать предупреждающие действия), исходя из возможностей организации, которые необходимо будет предпринять, чтобы исключить (или существенно снизить) негативное воздействие на СМК организации каждого из рисков.

Одной из ключевых целей СМК является оценка всех рисков, которые могут негативно повлиять на качество продукции, а также разработка предупреждающих действий по снижению или полному исключению влияния соответствующих рисков на качество. По этой причине в настоящем международном стандарте нет отдельно выделенного подраздела с названием

«Предупреждающие действия». Понятие предупреждающих действий выражено посредством риск-ориентированного подхода при формулировании требований к СМК.

Для того чтобы правильно и полно определить риски организация должна провести анализ среды, в которой она функционирует. Необходимо отметить, что среда, в которой сегодня работают организации, характеризуется ускоренными изменениями, глобализацией рынков и появлением знаний в качестве основного ресурса.

Среда организации делится на внешнюю и внутреннюю.

– внешняя среда организации – это организации, с которыми так или иначе взаимодействует данная организация, например, потребители, поставщики, федеральные и местные органы власти, общественные организации и т.п. Требуется иметь в виду, что внешняя среда существенно зависит от размеров организации и вида производимой продукции, например, автомобильный завод может иметь сотни поставщиков и потребителей, расположенных на значительном расстоянии, в том числе и за границей. Скорость изменений, которые происходят во внешней среде организации, впечатляет: например, санкции со стороны ЕС, обрушившиеся на РФ в 2014–2015 гг. и существенно повлиявшие на нашу экономику, резкое падение цен на нефть и т.п.;

– внутренняя среда, в которую входят подразделения, службы, процессы, персонал, инфраструктура, производственная среда.

Влияние качества выходит за рамки только удовлетворенности потребителя, оно может также иметь непосредственное влияние на репутацию организации.

В настоящее время с точки зрения качества для организации уже недостаточно ориентироваться только на потребителя, необходимо учитывать мнение и других заинтересованных сторон, таких как партнёры, работники организации, поставщики, банкиры, владельцы и др.

Руководство организации, проанализировав факторы внешней и внутренней среды, должно:

– определить источники возможных рисков как во внутренней, так во внешней среде организации и их причины, а также уровень влияния на СМК;

– выделить из всех рисков, наиболее значительные, способные существенно повлиять на успех организации и её СМК;

– оценить имеющиеся возможности организации по снижению или устранению выделенных рисков.

– разработать предупреждающие действия по снижению или устранению выделенных рисков с учётом имеющихся у организации возможностей;

– выполнить предупреждающие действия и оценить их результативность.

В любом случае, высшее руководство должно в первую очередь реагировать на наиболее значимые виды рисков, учитывая тот факт, что возможности организации, как правило, ограничены.

Руководство организации должно регулярно проводить анализ рисков со стороны среды организации (например, ежеквартально или, исходя из ситуации) и, учитывая имеющиеся на тот момент возможности, предпринимать предупреждающие действия по снижению негативного влияния рисков на достижение успеха.

Риск-ориентированное мышление позволяет руководству организации, по результатам анализа рисков со стороны среды организации, выделять факторы, которые могут привести к не достижению запланированных целей в области качества, а также использовать предупреждающие действия для минимизации негативных последствий и максимального использования имеющихся возможностей.

При планировании в СМК организация должна учитывать все внешние и внутренние факторы, которые необходимы для:

- обеспечения уверенности в том, что СМК может достичь поставленных целей в области качества, требования заинтересованных сторон будут выполнены, а риски и возможности – определены;
- предотвращения или уменьшения нежелательного влияния внешних и внутренних факторов;
- достижения устойчивого успеха и улучшения СМК организации.

Для обеспечения эффективного планирования в СМК организации должна быть разработана и применяться документированная информация (СТО, положения, инструкции, методики и т.п.) учёта внешних и внутренних факторов и требований заинтересованных сторон, определения рисков и возможностей. Эта информация должны использоваться должностными лицами, занятыми планированием.

Выводы

1. Риск-ориентированное мышление, которое требует применять стандарт ГОСТ Р ИСО 9001-2015 при разработке систем менеджмента качества, необходимо для достижения результативности СМК организаций, а также обеспечения устойчивого успеха организаций в быстроменяющемся мире.

2. Для успешного внедрения концепции оценки рисков организации должны разработать и использовать в СМК документированную информацию по:

- определению среды организации: внутренней и внешней;
- анализу и оценке рисков со стороны среды организации, влияющих на результативность и эффективность работы СМК и устойчивый успех организации;

– выбору и выполнению предупреждающих действий, направленных на снижение или устранение влияния на СМК негативных последствий рисков, исходя из имеющихся у организации возможностей.

Библиографический список

1. Международный стандарт ISO 9000:2015 «Системы менеджмента качества – Основные положения и словарь» [Электрон. ресурс]. – 2015. – URL: <http://pqm-online.com/assets/files/lib/std/gost-r-iso-9000-2015.pdf>.
2. Международный стандарт ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества – Требования» [Электрон. ресурс]. – 2015. – URL: <http://www.pqm-online.com/assets/files/pubs/translations/std/iso-9001-2015-rus.pdf>

[К содержанию](#)