

УДК 006

UDC 006

**УЧЕТ РИСКОВ В ОЦЕНКЕ
РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ СИСТЕМЫ
МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ФБУ
"РОСТОВСКИЙ ЦСМ"**

В. С. Полещук, О. Ю. Сорочкина

Донской государственный технический университет, Ростов-на-Дону, Российская Федерация
ugira2009@rambler.ru

В статье приведен алгоритм расчета показателей результативности действий в отношении рисков в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001:2015, являющийся частью методики оценки результативности ФБУ «Ростовский Центр Стандартизации Метрологии и Сертификации», которая производится на основании многоуровневого подхода.

Ключевые слова: качество, риск, система менеджмента качества, результативность, ключевые

Введение. В настоящее время менеджмент качества представляет собой управление организацией и всеми аспектами ее жизнедеятельности, включая достижение оперативных и стратегических результатов, являющихся необходимым условием повышения конкурентоспособности любого предприятия [1].

Чтобы определить, насколько успешно функционирует система менеджмента качества, необходимо провести оценку её результативности, позволяющую анализировать и контролировать текущую деятельность процессов и системы в целом.

Основная часть. ГОСТ Р ИСО 9000:2015 определяет результативность как "степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов" [2]. Одним из важных нововведений обновленной версии данного стандарта стало внедрение риск-ориентированного мышления, следуя которому можно уменьшить негативные последствия возникающих неопределенностей.

**RISK CALCULATION FOR
EFFECTIVENESS EVALUATION OF
THE QUALITY MANAGEMENT
SYSTEM PROCESSES IN THE
ORGANIZATION OF "ROSTOV CENTER
FOR STANDARDIZATION,
METROLOGY AND CERTIFICATION"**

V. S. Poleshchuk O.Y. Sorochkina

Don State Technical University, Rostov-on-Don, Russian Federation

ugira2009@rambler.ru

The article considers the calculation algorithm of efficiency indicators of actions with regard to risks in accordance with GOST R ISO 9001:2015 which is the part of the methodology for assessing the effectiveness of "Rostov Center for Standardization, Metrology and Certification", which is based on a multi-layered approach.

Keywords: quality, risk, quality management system, effectiveness, key performance indicators

Риски многообразны и зависят от деятельности организации, но все они имеют однозначно понимаемую формулировку "риск - это сочетание вероятности нанесения ущерба и тяжести этого ущерба" [3], и рассчитываются в общем случае суммированием произведений возможных значений ущерба U_i на вероятности их наступления P_i .

$$R_i = \sum_{i=1}^N P_i \cdot U_i, \quad (1)$$

где N — количество возможных ущербов или объединяющих их групп.

Однако поддерживать и контролировать качество всех процессов одновременно, учитывая большое разнообразие неопределенностей, — практически невыполнимая задача, поэтому требуется выявить риски, являющиеся для предприятия наиболее опасными (критическими).

Критический риск характеризуется опасностью значительных финансовых убытков, потерь заказчиков, снижением репутации организации и её конкурентоспособности. Для частичного или полного предотвращения возникновения риска и/или его негативных последствий Федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Ростовской области» (ФБУ «Ростовский ЦСМ») разработал и внедрил действия по минимизации рисков, которые приведены в табл. 1.

Таблица 1

Критические риски ФБУ "Ростовский ЦСМ"

Наименование критического риска	Обозначение	Действия по минимизации рисков	Статус действия
1	2	3	4
Не подтвердить компетенцию в заявленных областях аккредитации	R1	Участие в семинарах по вопросам аккредитации	выполнено
		Проведение внутренних аудитов	выполнено
		Проведение корректирующих действий по выявленным в ходе аудитов несоответствиям	выполнено
		Назначение ответственных по части документированной информации	выполнено
		Обеспечение своевременной калибровки и поверки СИ	выполнено
		Обеспечение своевременной аттестации ИО	выполнено
		Обеспечение своевременного обучения персонала	выполнено
		Обеспечение своевременного приобретения оборудования в соответствии с заявленной областью аккредитации	выполнено

Продолжение таблицы 1

Наименование критического риска	Обозначение	Действия по минимизации рисков	Статус действия
1	2	3	4
Несоблюдение сроков выполнения работ	R2	Разработка процедур по проведению мониторинга за выполнением работ	выполнено
		Назначение ответственных	выполнено
		Разработка формы отчета	выполнено
		Установление периодичности мониторинга	выполнено
		Обеспечение условий наличия и возможности замены необходимого персонала	выполнено
Некачественное предоставление услуг	R3	Внедрение процесса мониторинга	выполнено
		Анализ оценки удовлетворенности Заказчиков	не выполнено
		Работа с жалобами	выполнено
		Обеспечение компетентности персонала путем своевременного повышения квалификации	выполнено
		Назначение ответственных за контроль качества оказываемых услуг	выполнено
Появление конкурентов	R4	Своевременная замена и ремонт ИО	выполнено
		Маркетинговые исследования рынка	выполнено
		Освоение новых видов СИ и расширение области аккредитации	выполнено
		Доступность информации о деятельности центра	не выполнено
		Обеспечение постоянной рекламы	выполнено
		Обеспечение доступных ценовых предложений	выполнено
Предоставление достойных условий труда для персонала	выполнено		

Разработка методики оценки результативности ФБУ "Ростовский ЦСМ" производится на основании многоуровневого подхода, позволяющего не только оценивать функционирование системы, но и управлять каждым её процессом (табл. 2) [5]. В соответствии с методом "Управление по целям", реализуемым через ключевые показатели деятельности организации (KPI), на предприятии не должно быть процессов, не привязанных к целям, и целей, не реализуемых через процессы [6]. Для обеспечения устойчивого развития Центра основной целью действий в отношении рисков является "достижение значения показателя результативности в отношении рисков 0,9 и выше".

Система показателей результативности (ПР) на основании
многоуровневого подхода

Цель	ПР на уровне МП	ПР на уровне процесса	Данные для расчета ПР
1	2	3	4
Достижение значения показателя результативности в отношении рисков 0,9 и выше	Выполнение плана мероприятий по минимизации рисков до приемлемого значения	Выполнение плана действий в отношении рисков R1	Количество выполненных мероприятий по минимизации риска R1 за отчетный период
			Количество запланированных мероприятий по минимизации риска R1 за отчетный период
		Выполнение плана действий в отношении рисков R2	Количество выполненных мероприятий по минимизации риска R2 за отчетный период
			Количество запланированных мероприятий по минимизации риска R2 за отчетный период
		Выполнение плана действий в отношении рисков R3	Количество выполненных мероприятий по минимизации риска R3 за отчетный период
			Количество запланированных мероприятий по минимизации риска R3 за отчетный период
		Выполнение плана действий в отношении рисков R4	Количество выполненных мероприятий по минимизации риска R4 за отчетный период
			Количество запланированных мероприятий по минимизации риска R4 за отчетный период

Для каждого критического риска рассчитывается показатель результативности "Выполнение плана действий в отношении риска Ri" (табл. 2), формула для расчета которого представляет собой отношение (2) количества выполненных в срок мероприятий по минимизации риска (Мфакт) к количеству запланированных (Мплан):

$$ПР_{Ri} = \frac{M(факт)}{Mплан}; \quad (2)$$

Результаты расчета показателя результативности по формуле 2 представлены в табл. 3.

Таблица 3

Значения показатели результативности "Выполнение плана действий в отношении рисков" для каждого риска

Условное обозначение риска	ПР "Выполнение плана действий в отношении рисков"	Весовой коэффициент
1	2	3
R1	1	0,4
R2	1	0,2
R3	0,83	0,2
R4	0,8	0,2

Далее производится расчет комплексного ПР "Выполнение плана мероприятий по минимизации рисков до приемлемого значения" по формулам (3–5) с учетом весовых коэффициентов:

$$\text{ПРкр.риск.} = \text{ПР}_{R1} \cdot 0,4 + \text{ПР}_{R2} \cdot 0,2 + \text{ПР}_{R3} \cdot 0,2 + \text{ПР}_{R4} \cdot 0,2 \quad (3)$$

$$\text{ПРкр.риск.} = 1 \cdot 0,4 + 1 \cdot 0,2 + 0,83 \cdot 0,2 + 0,8 \cdot 0,2 \quad (4)$$

$$\text{ПРкр.риск.} = 0,926 \quad (5)$$

В завершение проводится анализ полученного значения показателя результативности ПРкр.риск. по табл. 4, с помощью которой определяется в какой степени достигнута цель в отношении рисков.

Таблица 4

Категории результативности

Категории результативности		Значение
1		2
Система/процесс результативен	Высокая	0,9–1
Система/процесс не результативен	Средняя	0,6–0,8
	Низкая	менее 0,6

Таким образом, расчеты показали, что показатель результативности "Выполнение плана мероприятий по минимизации рисков до приемлемого значения" превышает 0,9, а значит, цель в отношении рисков достигнута, система работает результативно.

Библиографический список:

1. Свиткин, М. З. Менеджмент качества и обеспечение качества на основе международных стандартов ИСО / М. З. Свиткин, В. Д. Мацута, К. М. Рахлин. — Санкт-Петербург : ИзДат, 2001. — 241 с.
2. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования. — Москва : Стандартиформ, 2015. — 65 с.
3. Бойетт, Д. Путеводитель по царству мудрости: лучшие идеи мастеров управления. / Д. Бойетт. — Москва : Олимп-Бизнес, 2002. — 116 с.
4. ГОСТ Р ИСО 31000-2010 Менеджмент риска. Принципы и руководство. — Москва : Стандартиформ, 2012. — 28 с.
5. Салимова, Т. А. Необходимость формирования многоуровневого подхода к управлению результативностью на основе методологии менеджмента качества / Т. А. Салимова, Е. К. Лещанкина // Менеджмент качества. — 2014. — Т. 27, № 6. — С.23–29.
6. Хамел, Г. Конкурируя за будущее / Г. Хамел, К. Прахалад. — Москва : «Олимп-Бизнес», 2002. — 86 с.