

УДК 635.562:005

О. В. Жемчугова

ФГБОУ ВО «Сибирский государственный университет науки и технологий им. М.Ф. Решетнева», Красноярск, e-mail: zhemchugova.oksa@mail.ru

**РАЗВИТИЕ ТЕРМИНОЛОГИИ РИСК-МЕНЕДЖМЕНТА
ПРИМЕНИТЕЛЬНО К СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА
КАЧЕСТВА ОРГАНИЗАЦИИ**

Ключевые слова: риск, классификация рисков, риск-ориентированное мышление, риск в области качества.

В статье определены и уточнены некоторые концептуальные основы риск-менеджмента в системах менеджмента качества организаций, а именно проведен обзор и проанализированы различные подходы к пониманию термина «риск» и определено, что в настоящее время нет четкой классификации рисков и упоминания о дифференциации рисков по их применению в системах менеджмента качества организации; предложено ввести в научный оборот термин «риск в области качества»; с учетом развития международной стандартизации, предлагается к использованию еще один признак классификации рисков – по их применению в системах менеджмента различных аспектов деятельности (например, риск в системах менеджмента качества, риск в системе охраны здоровья и безопасности труда и др.); а также на основании представленного признака и терминов уточнено понятие термина «риск-ориентированное мышление в системах менеджмента качества». Новизна предлагаемых уточненных концептуальных основ заключается в конкретизации терминологии в области риск-менеджмента применительно к особенностям систем менеджмента качества организации, ее целям в области качества и основной задаче по обеспечению устойчивого развития организации и ориентации на заинтересованные стороны.

O. V. Zhemchugova

Siberian state university of science and technologies named after academician M.F. Reshetnev, Krasnoyarsk, e-mail: zhemchugova.oksa@mail.ru

**DEVELOPMENT OF RISK-MANAGEMENT TERMINOLOGY APPLICABLE
TO ORGANIZATION QUALITY MANAGEMENT SYSTEM**

Keywords: risk, risk classification, risk-oriented thinking, risk in the field of quality.

In the article some conceptual bases of risk management in quality management systems of the organizations are defined and specified, namely the review and various approaches to understanding of the term «risk» are carried out and it is defined that now there is no accurate classification of risks and mention of differentiation of risks on their application in quality management systems of the organization; it is offered to enter into scientific circulation the term « risk in the field of quality»; with the development of international standardization, it is proposed to use another basis of classification of risks according to their use in the management of various aspects of activities (e.g., risk in quality management systems, risk in the system of health protection and labor safety, etc.); and based on the characteristic and terms revised definition of the term «risk-based thinking in quality management systems». The novelty of the proposed refined conceptual framework will consist in the specification of terminology in the field of risk management in relation to the characteristics of the quality management systems of the organization, its quality objectives and the main task of ensuring the sustainable development of the organization and orientation to stakeholders.

Введение

Применение риск-ориентированного мышления согласно требованиям стандарта ИСО 9001:2015, способствует повышению эффективности деятельности организаций и повышает качество продукции за счет предотвращения возникновения несоответствий во всех процессах систем менеджмента качества (далее – СМК) организации.

Организации различных отраслей и размеров должны определять источни-

ки возникновения несоответствий, разработать методы и инструменты управления рисками.

К сожалению, на сегодняшний день существует проблема с неоднозначностью в терминологии, как по рискам, так и по риск-ориентированному мышлению.

Цель исследования

В основу данного исследования заложено развитие теоретических положений

ний в области риск-менеджмента применительно к СМК организации.

Материал и методы исследования

Теоретическую и методическую основу исследования составил обзор и анализ трудов отечественных и зарубежных ученых по проблемам риск-менеджмента в системах менеджмента качества организаций. В качестве инструментария исследования использованы методы: системный, сравнительный, дедукции и индукции, метод логического анализа и др.

Результаты исследования и их обсуждение

Известно, что генезис термина «риск» берет свое начало с древнегреческих времен, но общепринятого понимания данного термина нет до сих пор. В каждой эпохе своё понимание

категории «риск», которое постоянно меняется с развитием общества. На сегодняшний день «риск» рассматривается с различных точек зрения, не только как философская категория, но и как историческая, экономическая, а также математическая, социальная, техническая и другие. В связи с этим, возникают некоторые расхождения, а иногда и противоречия в понимании сущности риска.

В нашем исследовании проведен обзор и проанализированы различные подходы термина «риск» (таблица), из которой видно, что подходы к пониманию исследуемого термина базируются на таких ключевых понятиях, как «возможность потери» и «опасности», «несоответствие», «влияние неопределенности», «вероятность последствия», «опасность возникновения потерь», «вероятность причинения вреда» и пр.

Различные подходы к пониманию термина «риск» (фрагмент)

Источник (автор)	Определение риска
1. В словаре русского языка С.И. Ожегова [1]	Возможность опасности, неудачи.
2. Современный экономический словарь [2]	Опасность возникновения непредвиденных потерь ожидаемой прибыли, дохода или имущества, денежных средств, других ресурсов в связи со случайным изменением условий экономической деятельности, неблагоприятными обстоятельствами.
3. ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Система менеджмента качества. Основные положения и словарь [14]	Влияние неопределенности
4. ГОСТ Р ИСО 14001-2016 «Система экологического менеджмента. Требования и руководство по применению» [19]	
5. ISO 45001:2018 «Системы менеджмента охраны здоровья и безопасности труда – Требования и рекомендации по применению» [15]	
6. ISO 31000:2018 «Менеджмент рисков. Руководящие указания» [3]	Влияние неопределенности на цели
8. ФЗ «О техническом регулировании» от 27.12.2002 года №184 ФЗ (Статья 2) [4]	Вероятность причинения вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений с учетом тяжести этого вреда
9. ГОСТ Р 51705.1-2001 Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов ХАССП [5]	Сочетание вероятности опасного фактора и степени тяжести его последствий.
10. ГОСТ ISO 14971-2011 Изделия медицинские. Применение менеджмента риска к медицинским изделиям [6]	Сочетание вероятности причинения вреда и тяжести этого вреда
11. И.Т. Балабанов [7]	Возможная опасность потерь, вытекающая из специфики тех или иных явлений природы и видов деятельности человеческого общества

Окончание таблицы	
Источник (автор)	Определение риска
12. А.П. Альгин [8]	Деятельность, связанная с преодолением неопределенности в ситуации неизбежного выбора, в процессе которой имеется возможность количественно и качественно оценить вероятность достижения предполагаемого результата, неудачи и отклонения от цели
13. О.Ренн [9]	Возможность того, что человеческие действия или результаты его деятельности приведут к последствиям, которые воздействуют на человеческие ценности.
14. И.И. Мазур, В.Д. Шапиро [10]	Потенциальная, численно измеримая возможность неблагоприятных ситуаций и связанных с ними последствий в виде потерь, ущерба, убытков.
15. А.Г. Бадалова, А.В. Пантелеев [22]	Событие или действие, группа случайных событий или действий, напрямую или косвенно затрагивающих деятельность предприятия, вероятность наступления которых связана с вероятностью отклонений в реализации разработанной стратегии и финансовых результатов деятельности предприятия от ожидаемых, прогнозируемых или планируемых.
16. А. Хамид Молах, М. Лонг, Г.С. Бэйсмен [16]	Сочетание вероятности реализации той или иной опасности и тяжести наносимого ею вреда.

Несмотря на различие взглядов на подходы к пониманию риска, чаще всего, термин «риск» используется в случаях, когда есть вероятность возникновения негативных последствий. Под вероятностью понимается шанс того, что что-то может произойти, независимо от того, установлено ли это, измерено или определено объективно, или субъективно, качественно или количественно, и описывается ли с помощью общих понятий или математически [3].

В процессе деятельности организация сталкивается с множеством рисков, поэтому, существует большое количество классификаций управления рисками. Авторами выделяются различные виды рисков: социальные, экономические, экологические, политические, технические, организационные и другие. Чаще всего классификация рисков подразделяются на следующие признаки: по степени влияния, по области и факторам возникновения, по характеру последствий, по размеру потерь, по причине возникновения, по возможности страхования и др. В приведенных обзорах О.Ю. Орловой, В.А. Акимова, И.Т. Балабанова, А.Г. Бадаловой [11, 12, 7, 22], а также нашем исследовании [13], показано, что в научной литературе в настоящее время отсутствует четкая классификация рисков и упоминание о дифференциации рисков по их применению в СМК организации.

Необходимость введения еще одного признака классификации рисков, обусловлена развитием международной стандартизации в области систем менеджмента. Принятая директива (2013 г.) Международной организацией по стандартизации установила единый подход при разработке и пересмотре стандартов на системы менеджмента. Данная директива определяет единую структуру стандартов («структуру высокого уровня») (Приложение SL), единое текстовое содержание базовых положений, общие базовые термины и определения. С появлением первого международного стандарта ИСО 9001:2015, разработанного в соответствии с рекомендациями Приложения SL, а также стандарт ИСО 9000:2015, описывающий общие положения и термины, восемнадцать из которых отнесены к общим терминам для различных систем менеджмента. Одним из таких терминов является «система менеджмента» – «совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов организации для разработки политик, целей и процессов для достижения этих целей. Система менеджмента может относиться к одному или нескольким аспектам деятельности, например менеджмент качества, финансовый менеджмент или экологический менеджмент». Так, «система менеджмента качества», которой посвящен

стандарт ГОСТ Р ИСО 9001-2015, это «часть системы менеджмента применительно к качеству» [20]. Система экологического менеджмента, представленная в стандарте ГОСТ Р ИСО 14001-2016, – «часть системы менеджмента, используемая для управления экологическими аспектами, выполнения принятых обязательств и учитывающая риски и возможности». Система менеджмента охраны здоровья и обеспечения безопасности труда, система менеджмента ОЗБТ – «система менеджмента или часть системы менеджмента, используемая для реализации политики в области ОЗБТ» (15). Следует подчеркнуть, что до сих пор отсутствует общепринятая классификация систем менеджмента (подсистем) системы менеджмента организации. По мере разработки стандартов ИСО, содержащих нормативные требования к новым системам менеджмента организации, будут появляться и соответствующие им риски.

Поэтому, нами предлагается к использованию еще один признак квалификации рисков – *по их применению в системах менеджмента различных аспектов деятельности*, например, риск в СМК (риск в области качества), риск в системе охраны здоровья и обеспечения безопасности труда (риск в области ОЗБТ, риск в системе экологического менеджмента (риск в области экологических аспектов) и др.

Далее следует отметить, что в научной и нормативной литературе нам не удалось найти определение термина *«риск в области качества»*, который может применяться в СМК организации. В работах [16-18] используются термины: «риск качества», «риски в области качества», который может применяться в СМК организации. Поэтому, нами предлагается ввести в научный оборот определение термина **«риск в области качества – влияние неопределенности на достижение целей в области качества, направленных на обеспечение устойчивого развития организации путем сбалансированного удовлетворения требований ее заинтересованных сторон»**.

Известно, что термин «риск» является одним из общих терминов и определений для стандартов ИСО на системы

менеджмента и трактуется как «влияние неопределенности» и может быть распространено на любые системы менеджмента организации. Но термин «риск», учитывающий особенности СМК, а именно «риск в области качества», требует конкретизации. Для ряда других систем менеджмента нормативно закреплено толкование термина «риск». Так, в стандарте ГОСТ Р ИСО 14001-2016, представлены термины: «риск – это влияние неопределенности; риски и возможности – потенциальные неблагоприятные влияния (угрозы) и потенциальные благоприятные влияния (возможности)». Там же в рекомендациях, дается пояснение, что «риски и возможности относятся к экологическим аспектам, принятым обязательствам, другим факторам или другим потребностям и ожиданиям заинтересованных сторон, которые могут повлиять на способность организации достигать намеченных результатов ее системы экологического менеджмента». В стандарте ISO 45001:2018 «риск в области ОЗБТ – комбинация вероятности возникновения, связанного с работой опасного события или воздействия и тяжести травмы и ухудшения состояния здоровья, которые могут быть вызваны этим событием или воздействием. Возможность в области ОЗБТ – обстоятельство или совокупность обстоятельств, которые могут привести к улучшению показателей деятельности в области ОЗБТ».

Предлагаемое нами определение термина «риск в области качества» основывается на следующих сведениях. В стандарте ISO 31000:2018 «Менеджмент рисков. Руководящие указания» [6] термин «риск» определяется как влияние неопределенности на цели. По мнению авторов [17,21], риск трактуется как событие, препятствующее достижению целей. В соответствии с целями определяются показатели результативности, на основе которых выявляются возможные события (риски), препятствующие их достижению. Л. Редько и М. Янушевская [17] считают, что главной целью СМК является удовлетворение требований потребителей (по качеству, стоимости, срокам изготовления, доступности товара, уровню послепродажного обслуживания и др.). В работе О.Ю. Орловой [14] главной задачей СМК обозначено обеспече-

ние устойчивого развития организации по достижению целей в области качества.

На основании вышеизложенного, нами предлагается уточненное понятие термина **«риск-ориентированное мышление в СМК»** – это качественная и/или количественная оценка рисков в области качества, источником которых является среда организации; а также принятие решения для предотвращения или уменьшения нежелательных последствий и максимального использования возникающих возможностей в процессах и СМК организации в целом для достижения их результативности.

Определение рисков в области качества (качественная оценка), источником которых является среда организации и ее заинтересованные стороны как составная часть этой среды; определение их уровня значимости (количественная оценка). Оценка рисков в области каче-

ства будет являться основой для принятия решений для предотвращения или уменьшения нежелательных последствий, а также использования возникающих возможностей в процессах и СМК организации в целом. Следует отметить, что новизна уточненного термина заключается еще и в том, что оно применительно только к СМК, а не другим системам менеджмента.

Выводы (заключение)

Базируясь на теоретических сведениях и наших выводах, нами определены и уточнены некоторые термины в области риск-менеджмента в целях дальнейшей разработки методических и практических рекомендаций по применению риск-ориентированного подхода в СМК организации, не зависимо от ее среды, размеров, отраслевой принадлежности.

Библиографический список

1. Толковый словарь С.И. Ожегова [Электронный ресурс]. – URL: <https://slovarozhegova.ru/word.php?wordid=27127> (дата обращения 19.07.2019).
2. Райзберг Б.А., Лозовский Л.Ш., Стародубцева Е.Б. «Современный экономический словарь». – 6-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2011 [Электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_67315/655f2b71d_dfafcbcd5af517f02eb9386a2a7a2a1/ (дата обращения 28.04.2018).
3. ISO 31000:2018 «Менеджмент рисков. Руководящие указания» [Электронный ресурс] // Академия рисков. – Режим доступа: <https://www.risk-academy.ru/> (дата обращения 29.04.2018).
4. ФЗ «О техническом регулировании» от 27.12.2002 года №184 ФЗ [Электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_40241/ (дата обращения 27.07.2018)
5. ГОСТ Р 51705.1-2001 Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов ХАССП. – М.: Стандартинформ, 2009. – 16 с.
6. ГОСТ ISO 14971-2011 Изделия медицинские. Применение менеджмента риска к медицинским изделиям. – М.: Стандартинформ, 2013. – 69 с.
7. Балабанов И.Т. Риск-менеджмент/И.Т. Балабанов. – М.: Юнити, 1997. – 192 с.
8. Альгин А.П. Риск и его роль в общественной жизни / А.П. Альгин. – Москва: Мысль, 1989. – 188 с.
9. Ренн О. Три десятилетия исследования риска: достижения и новые горизонты // Вопросы анализа риска. 1999. Т. 1. № 1.
10. Мазур И.И., Шапиро В.Д., Ольдерогге Н.Г. М12 Управление проектами: Учебное пособие / Под общ. ред. И.И. Мазура. – 2-е изд. – М.: Омега-Л, 2004. – С. 361-362.
11. Орлова О.А. Совершенствование систем менеджмента качества организации на основе развития риск-ориентированных моделей: дисс. д-ра экон. наук. – Санкт-Петербург, – 2018. – С. 356-373.
12. Акимов В.А. Риски в природе, техносфере, обществе и экономике / В.А. Акимов, В.В. Лесных, Н.Н. Радаев. – М.: Деловой экспресс, 2004. – 348 с.
13. Жемчугова О.В., Левшина В.В. Апробация методических подходов к выбору метода применения риск-ориентированного мышления в системе менеджмента качества организации [Текст] // Экономика и предпринимательство. – 2018. – № 11. – С. 871–875.
14. ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь». [Текст]. – М.: ФГУП «Стандартинформ», 2015. – 54 с.

15. ISO 45001:2018 «Системы менеджмента охраны здоровья и безопасности труда – Требования и рекомендации по применению» (перевод В.А. Качалова от 31.03.2018) [Электронный ресурс]. URL: <http://iso-management.com/wp-content/uploads/2018/04/ISO-45001-2018-perevod-ot-31-03-2018.pdf>.
16. Управление рисками. Зарубежный опыт А. Хамид Молах, М. Лонг, Г.С. Бэйсмен // Методы менеджмента качества. – 2015. – № 5. – С. 26-32.
17. Редько Л., Янушевская М. Анализ рисков в системе менеджмента качества // Стандарты и качество. – 2018. – № 6(972). – С. 98-102.
18. Hopkins P. Fundamentals of Risk Management. 4th ed. Great Britain: 3rd Edition. – Kogan Page, 2017. – 411 p.
19. ГОСТ Р ИСО 14001-2016 «Система экологического менеджмента. Требования и руководство по применению». [Текст]. – М.: ФГУП «Стандартинформ», 2018. – 39 с.
20. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования». [Текст]. – М.: ФГУП «Стандартинформ», 2015. – 23 с.
21. Иткин Б. Риск и риск-ориентированное мышление можно ли с помощью второго управлять первым // Стандарты и качество. – 2016. – № 10 (952). – С. 68–73.
22. Бадалова А.Г., Пантлеев А.В. Управление рисками деятельности предприятия: учеб.пособие / А.Г. Бадалова, А.В. Пантлеев. – 3-е изд. – М.: Вузовская книга, 2017. – 234 с.