



RISK



Применение риск-ориентированного подхода в DIS ISO 9001:2015

Специалист по СМК – Соколовская М.В.
Использованы материалы Левшиной В.В., Левшина Л.М.



План семинара

- 1. Экскурс по DIS ISO 9001:2015**
- 2. Риск-ориентированный подход в организации**
- 3. Практическое задание**

Новая версия ИСО

- Появление 5 версии стандартов ИСО серии 9000

Появится в ноябре 2015 г.





ISO 9001:2015 – этапы подготовки

2013 г.

Июль 2013 CD (проект комитета)

2014 г.

Апрель 2014 DIS (проект международного стандарта) - ИНТЕРНЕТ

2015 г.

Июль 2015 FDIS (окончательный проект международного стандарта)

Сентябрь 2015 г. (публикация международного стандарта)

**С 08.09.2015 г. начинается трехлетний
переходный период до сентября 2018 г.**

2016 г.

2017 г.

2018 г. (сентябрь)



Дополнения и видоизменения элементов модели менеджмента качества по сравнению с ИСО 9001:2008

Уделено особое внимание на принятие решений с учетом **рисков**.

Этот подход заменил отдельный пункт «**Предупреждающие действия**».



Дополнения и видоизменения элементов модели менеджмента качества по сравнению с ИСО 9001:2008

- ✓ Планирование операций должно осуществляться с учетом рисков!
- ✓ Внутренние аудиты теперь содержат требования рассмотрения связанных рисков.



Применение риск-ориентированного подхода в DIS ISO 9001:2015

QMP 6 – Принятие решений, основанное на фактах

Является важным для понимания между причинами, воздействиями и потенциальными нежелательными последствиями. Факты, свидетельства и анализ данных приводят к большей объективности и уверенности в **принятых решениях**.

Принятие управленческих **решений** на основе только интуиции в **условиях рисков** рано или поздно приводит организацию к несостоятельности.



Принятие решений с учетом рисков

НОВОЕ - Принятие решений с учетом рисков (мышление, основанное на рисках)

- ❖ принятие решений с учетом рисков – это то, что мы делаем автоматически и часто подсознательно.
- ❖ Концепция риска всегда неявным образом присутствовала в тексте ISO 9001 – данный пересмотр делает его более явным и встраивает его в СМК в целом.
- ❖ принятие решений с учетом рисков делает предупреждающие действия частью процессного подхода
- ❖ принятие риска обычно воспринимается в негативном значении
- ❖ Принятие решений, основанное на рисках помогает выявлять возможность для улучшений.



Принятие решений с учетом рисков

НОВОЕ - Принятие решений с учетом рисков (мышление, основанное на рисках)

КАКОВА ЦЕЛЬ ПРИМЕНЕНИЯ ПОДХОДА К ПРИНЯТИЮ РЕШЕНИЙ С УЧЕТОМ РИСКОВ?

- Повышение удовлетворенности потребителей
- Обеспечение стабильности качества продукции и услуг
- внедрение проактивной культуры предупреждения и улучшения

Успешные организации, зачастую не осознавая этого, применяют подход к принятию решений с учетом рисков.



Принятие решений с учетом рисков

НОВОЕ - Принятие решений с учетом рисков

Проанализируйте и определите приоритетность рисков в вашей организации:

✓ *Какие приемлемы?*

✓ *Какие не приемлемы?*

Планируйте действия по отношению к рискам:

✓ *Каким образом избежать или устранить риск?*

✓ *Каким образом снизить риск?*

Реализовывайте план действий по отношению к рискам.





НОВОЕ - Принятие решений с учетом рисков

Использование подхода к принятию решений с учетом рисков в процессах организации:

- ✓ определите риски и возможности вашей организации – они зависят от ее организационной среды.
- ✓ ISO 9001:2015 **не требует** проведения полной, официальной оценки рисков или ведения реестра рисков.



Система менеджмента качества

ISO 9001:2015 не требует
проведения полной,
официальной оценки рисков или
ведения реестра рисков.

ISO 31000 «Менеджмент рисков –
Принципы и руководства»
является полезным документом,
но не является обязательным.



Принятие решений, основанное на рисках

ОО могут сделать выбор в пользу более обширного подхода, основанного на рисках и применять руководящие указания ИСО 31000 (если это уместно).



Раздел 6. Планирование СМК

п. 6.1 Действия, необходимые для обращения с рисками и возможностями

6.1.1 При планировании СМК организация **должна** рассматривать аспекты, упомянутые в п. 4.1 и требования, упомянутые в п. 4.2, **для определения рисков и возможностей**, которые нуждаются в обращении для:

- а) обеспечения уверенности, что СМК может достичь намеченных результатов;
- б) предотвратить или сократить нежелательный эффект;
- с) достигнуть постоянного улучшения.



Раздел 6. Планирование СМК

п. 6.1 Действия, необходимые для обращения с рисками и возможностями

6.1.2 Организация **должна планировать:**

а) действия по обращению с рисками и возможностями; и как:

1) *внедрять и осуществлять действия в процессы СМК (см. 4.4) и*

2) *оценивать результативность этих действий*

- **Действия, предпринятые для обращения с рисками и возможностями, должны быть пропорциональны их потенциальному воздействию на продукты и услуги.**



Раздел 6. Планирование СМК

п. 6.1 Действия, необходимые для обращения с рисками и возможностями

ПРИМЕЧАНИЕ.

Способы обращения с рисками и возможностями могут включать:

- ✓ Уклонение от риска;
- ✓ Принятие риска для реализации возможности;
- ✓ Устранение источника риска;
- ✓ Изменение вероятности последствий;
- ✓ Разделение риска;
- ✓ Удержание риска посредством обоснованного решения



Раздел 9. Оценка функционирования

п.9.3 Анализ со стороны руководства

- d) **результативности действий, предпринятых для обращения с рисками и возможностями (см. п. 6.1)**
- e) **Новых потенциальных возможностей для постоянного улучшения.**

9.3.2 Выходные данные анализа со стороны руководства должны включать решения и действия, относящиеся к:

- a) **возможности постоянного улучшения;**
- b) **любым потребностям в изменениях в СМК, включая потребности в ресурсах.**

Организация должна сохранять документированную информацию как свидетельство проведения анализов со стороны руководства.

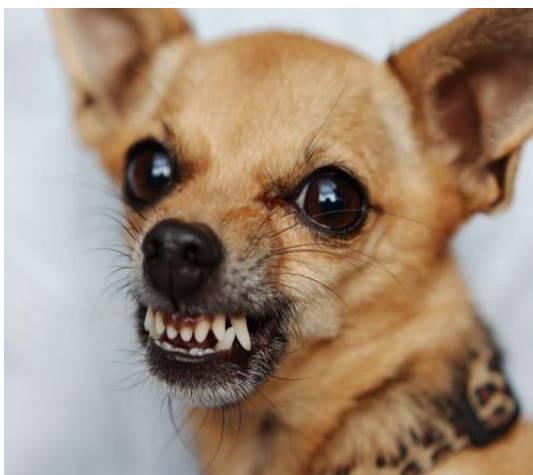


Применение риск-ориентированного подхода в МС ISO 9001:2015

• Идентификация рисков

заразит

укусит



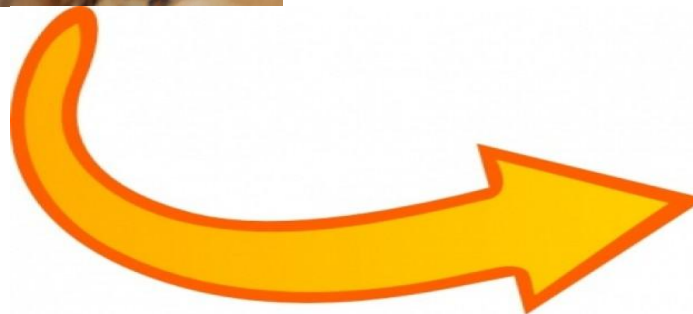
испачкает

Необходимые мероприятия по оптимизации величин

накормить

ПОМЫТЬ

оцарапает



Вывести на улицу

Подстричь ногти



Практика применения риск-ориентированного подхода в МС ISO 9001:2015

Не минимизация величин рисков,
а оптимизация величин рисков

Оптимизация величин рисков – определение значений величин рисков, при которых достигается оптимум между количеством ресурсов, затраченных на мероприятия по снижению величины риска и величиной угроз продуцируемых риском.



Практика применения риск-ориентированного подхода в МС ISO 9001:2015

Риск – аспект, оказывающий воздействие на цели в области качества организации

Риск – это влияние неопределенности на достижение определенного результата.

РИСК = (ВЕРОЯТНОСТЬ)* (ТЯЖЕСТЬ СОБЫТИЯ)





Практика применения риск-ориентированного подхода в МС ISO 9001:2015

РИСК



Допустимый

(то, что можно позволить, разрешить, что кардинально не повлияет на качество продукции, услуг; приемлемый для потребителя)

Недопустимы

й

(повлияет на качество; превышающий уровень допустимого)



Практика применения риск-ориентированного подхода в МС ISO 9001:2015





Практика применения риск-ориентированного подхода в МС ISO 9001:2015

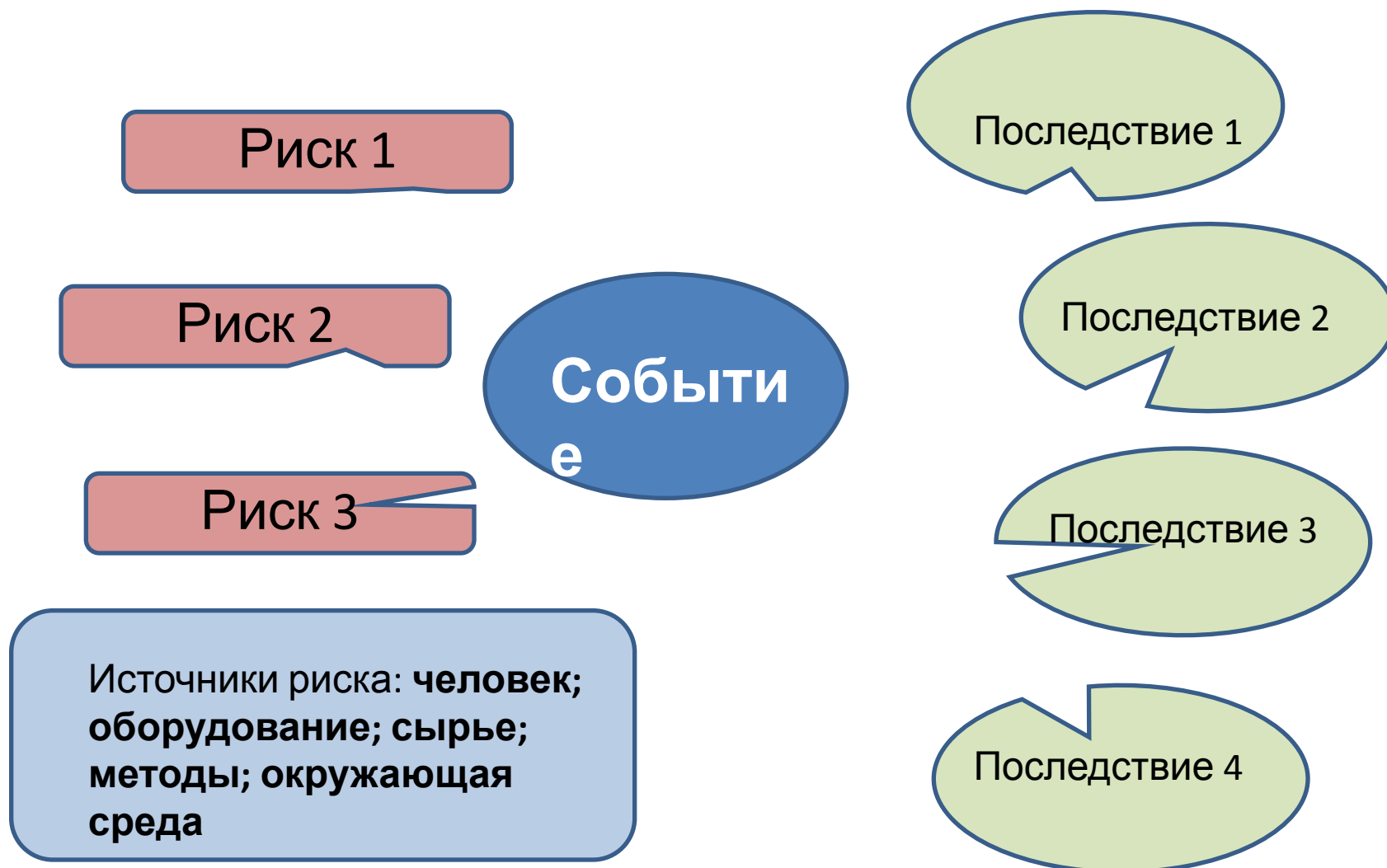


Диаграмма «галстук-бабочка»



Практика применения риск-ориентированного подхода в МС ISO 9001:2015

Неспособность обеспечить 100% оснащение УМКД ФГОС СПО

Неисполнение требований СТО СМК ФК «УМКД специальностей СПО»

Ненадлежащий контроль по разработке УМКД

Несоответствие 100% оснащению УМКД ФГОС СПО

Прохождение аккредитации с замечаниями

Низкое качество преподавания дисциплин

Низкий уровень знаний студентов

Невыполнение учебного плана



Принятие решений, основанное на рисках

- Если последствия создают небольшие неудобства для потребителей – риски рассматриваются **качественно**.
- Если далеко идущие и фатальные – **количественно**.



Практика применения риск-ориентированного подхода в DIS ISO 9001:2015

Для облегчения координации работ в организации может быть разработан документ – **Положение по идентификации и управлению рисками в организации.**

Цель внедрения – определение рекомендаций по выявлению приемов, средств и их применение для **идентификации рисков, их оценки и снижения, а также разработки мероприятий**, для устранения рисков.





Практика применения риск-ориентированного подхода в МС ISO 9001:2015

Известно, что системный цикл в риск-менеджменте представлен этапами:

- **Сбор информации**

(является базисом – кто, откуда, куда),

- **Идентификация рисков** *(даем имена рискам, что будет являться источником риска, рисковым событием);*





Практика применения риск-ориентированного подхода в МС ISO 9001:2015

Идентификация риска – действия, направленные на определение параметров рисковой ситуации (что может случиться, где, когда, как и почему).

Цель идентификации – составление полного перечня рисков, которые могут повлиять на достижение поставленных целей, в рамках СМК.





Практика применения риск-ориентированного подхода в МС ISO 9001:2015

Для **основных** и **вспомогательных** процессов СМК члены рабочей группы **методом мозгового штурма** должны определить риски и провести их оценивание, полученные результаты можно обобщить в **таблице «Идентификация и оценка рисков»**.





Практика применения риск-ориентированного подхода в МС ISO 9001:2015

Оценка рисков

(качественные, количественные);

- Анализ рисков (ранжирование);

- Оптимизация величин

рисков (внедрение мероприятий, направленных на снижение величины риска).





Практика применения риск-ориентированного подхода в DIS ISO 9001:2015

В положении могут быть разделы, в которых описывается:

- а) процедура оценки и управления рисками, связанными с оказанием воздействия на качество продукции (услуг);
- б) ответственность за общее руководство процедурой оценки и управления рисками;
- в) создание рабочей группы ответственных лиц для разработки (далее Рабочая группа), системы анализа рисков (идентификация, оценка и снижение) и критических контрольных точек;
- г) распределение ответственности и полномочий в Рабочей группе;
- д) результат работы рабочей группы, в который входит выявление области применения оценки рисков, связанных с качеством продукции; определение рисков; планирование мероприятий; методология оценки рисков; способы управления рисками.



Практика применения риск-ориентированного подхода в DIS ISO 9001:2015

По завершению работ по оценке и управлению рисками, рабочая группа согласует итоговые документы, включающие:

- ❖ Таблицу «Идентификация и оценивание рисков»;
- ❖ матрицу оценки рисков;
- ❖ реестр критических и значительных рисков;
- ❖ паспорта критических и значительных рисков;

ПОЛОЖЕНИ
Е

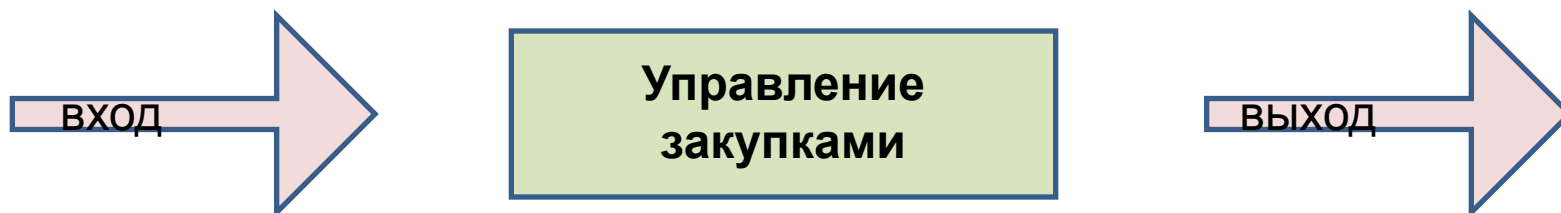


**критическая
контрольная
точка –
идентифицирова
нный
измеряемый
показатель
величины риска**





Пример критической контрольной точки № 1



Вход процесса – план закупок

Выход процесса – закупленные МТС

Цель процесса – 100% соответствие факта закупленной МТС, плану закупок

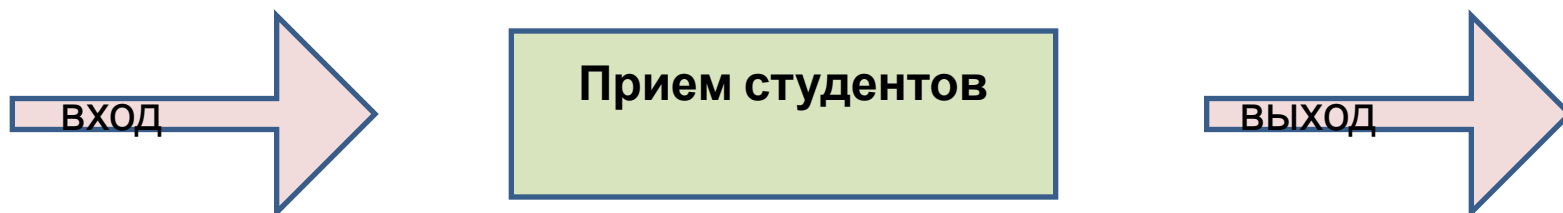
Риск – неспособность обеспечить 100% соответствие плану

Критическая контрольная точка – информация по количеству претензий к выбранному списку поставщиков на дату XX.XX.XXXX.

Мероприятия – в зависимости от величины показателя оценки критической точки, ввести механизм пересмотра выбранных поставщиков.



Пример критической контрольной точки № 1



Вход процесса – абитуриент

Выход процесса – студент

Цель процесса – X количество набранных студентов

Риск – неспособность обеспечить X набранных студентов

Критическая контрольная точка – информация по количеству набранных студентов на конкретную дату приемной кампании XX.XX.XXXX.

Мероприятия – в зависимости от величины показателя оценки критической точки, усиление (ослабление) промоакций ОО в СМИ.



Идентификация и оценка рисков (пример формы)

Приемлемый риск до 5 , значительный от 5 до 12, критический риск – более 12

Процесс	Наименование риска	Событие	Вероятность (частота возникновения риска)	Наименование последствия события	Оценка тяжести последствия события	Величина риска	Уровень риска
1	2	3	4	5	6	7	8
Управление закупками	Неспособность обеспечить 100% соответствие плану закупок	Несоответствие плану закупок	2	Срыв планируемой деятельности	5	10	значительный



Реестр значительных рисков (пример формы)

Уровень риска	Наименование риска	Процесс	Номер паспорта
Критический			
Значительный	Неспособность обеспечить 100% соответствие плану закупок	Управление закупками	XX



План мероприятий (пример формы)

Наименование значительного риска	Сценарий мероприятия	Мероприятия/план действий	Ответственный за проведение мероприятия	Кого нужно ознакомить	Способы информирования
Неспособность обеспечить 100% соответствие плану закупок	Введение процедуры оценки поставщиков	<ol style="list-style-type: none">1. Разработать2. Утвердить3. Внедрить	Руководитель отдела закупок	Коллектив подразделения (процессы) потребители/поставщики	Распоряжение по организации



Паспорт риска (пример формы)

ПАСПОРТ РИСКА: XX					
Наименование процесса			Управление закупками		
Уровень риска (значительный/критический)			Значительный		
Ответственный			Руководитель отдела закупок		
Общая информация о риске					
Наименование риска			Неспособность обеспечить 100% соответствие плану закупок		
Причины			Некорректный выбор поставщиков		
Последствия риска			Срыв планируемой деятельности		
Критическая точка			Информация по количеству претензий к выбранному списку поставщиков на дату XX.XX.XXXX		
№	Мероприятия по снижению/оптимизации уровня риска (ресурсы)				Ответственный
1	Ведение записей по анализу поставщиков				Руководитель отдела закупок
Реализация риска					
№	Дата	Наименование события	Причина	Корректирующие мероприятия. Коррекция	Комментарии
1	10.01.XX	Срыв поставки	Не проверенный поставщик	Внесен в базу «черного списка»	Нет
Оценка остаточного риска (30.10.XX) (предполагаемая после выполнения всех мероприятий)					
С введением процедуры оценки поставщиков данный риск перешел в зону «приемлемости» - и имеет					



Паспорт риска (пример)

ПАСПОРТ РИСКА:		
<i>Наименование процесса</i>	Проектирование и разработка ОПОП	
<i>Уровень риска (значительный/критический)</i>	Критический	
<i>Ответственный</i>	Зав. ОМО	
Общая информация о риске		
<i>Наименование риска</i>	Невыполнение требований СТО СМК ФК «УМКД специальностей СПО»	
<i>Причины</i>	<p>Пропуски преподавателями заседаний, семинаров, пед. советов; <i>Неумение работать с орг. техникой, компьютером;</i> Личные характеристики сотрудников; Болезнь персонала и тд.</p>	
<i>Последствия риска</i>	<p>Прохождения аккредитации с замечаниями; Некачественное ведение уроков; Невыполнение учебного плана</p>	
<i>Критическая точка</i>	Промежуточный анализ выполнения плана по обеспечению УМКД ФГОС СПО 10.01.15.	
№	Мероприятия по снижению/оптимизации уровня риска (ресурсы)	Ответственный
1	Контроль посещения заседаний, пед. советов, семинаров	Председатели ЦМК, зав. отделениями
2	Промежуточный анализ посещения заседаний, пед. советов, семинаров	Зав. ОМО
3	Актуализация требований СТО СМК на заседаниях ЦМК, пед. советах	Председатели ЦМК, зав. отделениями
4	Проведение диагностики личностных качеств преподавателя	Психолог



Паспорт риска (пример)

Реализация риска					
№	Дата	Наименование события	Причина	Корректирующие мероприятия. Коррекция	Комментарии
1	12.02.2015	Прохождение аккредитации с замечаниями	Загруженность преподавателей; Незнание СТО СМК	Внести изменения в тариф. преподавателя; Ознакомление с СТО СМК	20.08.16г. 20.02.15г.
Оценка остаточного риска (предполагаемая после выполнения всех мероприятий)					
С введением корректирующих мероприятий данный риск перешел в зону «приемлемости» - и имеет оценку 4					

Практическое задание

1. Идентифицировать риски по процессам:

«Прием студентов»;

«Содействие трудоустройству выпускников»;

«Проектирование и разработка ОПОП»;

«Реализация ОПОП»;

«Проектирование и разработка программ ДПО»;

«Реализация программ ДПО».

2. Разработать паспорт риска по выбранному процессу.



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ !!!

