

7. Методы поиска идей и создания инноваций [Электронный ресурс]. — Режим доступа: \www/URL: http://www.inventech.ru/pub/methods/
8. Метод «Модель Кано» [Электронный ресурс]. — Режим доступа: \www/URL: http://www.inventech.ru/pub/methods/metod-0022/
9. Self, B. Customer Satisfaction Measurement for ISO 900-2000 [Text] / Bill Self, Gerg Roche. — 2001. — 176 p.
10. Трофимов, К. Б. Системы управления качеством и улучшение деятельности организации [Текст]: учеб. пособие / К. Б. Трофимов. — Харьков: Нац. аэрокосм. ун-т им. Н. Е. Жуковского «ХАИ», 2004. — 95 с.
11. Quality Function Deployment [Electronic resource]. — 9 p. — Available at: \www/URL: http://www.ieee.li/tmc/quality_function_deployment.pdf

ЗАГАЛЬНІ ВИКОНАВЧІ ЕТАПИ ЗАДОВОЛЕННЯ СПОЖИВАЧІВ ВІДПОВІДНО ДО ISO 9001

Застосування системи управління якістю має бути одним із стратегічних рішень організацій. У споживачів є різні кон-

цепції щодо певних організацій. Існує багато способів для кожної з них, і одним з найкращих є поєднання стратегій CRM і ISO 9001. У цій статті розглянуто загальні виконавчі етапи в організаціях.

Ключові слова: задоволення споживачів, CRM, ставлення до споживачів, метод, стратегія, проект, процес.

Хади Амине, аспірант, кафедра авіаційних приборів та измерений, Національний аерокосмічний університет ім. Н. Е. Жуковського «Харківський авіаційний інститут», Україна, e-mail: hadiamineh@hotmail.com.

Хади Амине, аспірант, кафедра авіаційних приладів та вимірювань, Національний аерокосмічний університет ім. М. Є. Жуковського «Харківський авіаційний інститут», Україна.

Hadi Amineh, N. Zhukovsky National Aerospace University «Kharkov Aviation Institute», Ukraine, e-mail: hadiamineh@hotmail.com

УДК 658.562

Бойко Т. Г.

ТРАКТУВАННЯ І КЛАСИФІКАЦІЯ РИЗИКІВ, ЩО СУПРОВОДЖУЮТЬ ГОСПОДАРСЬКУ ДІЯЛЬНІСТЬ

Проаналізовано термін «ризик» та суміжні поняття, їх трактування для віднесення суб'єктів господарювання до груп ризику, які враховуватимуть ймовірність виникнення негативних наслідків від здійснення господарської діяльності. Запропоновано класифікацію ризиків, які можуть супроводжувати господарську діяльність для градації суб'єктів господарювання і продукції, що ними випускається.

Ключові слова: кількісна міра небезпеки, класифікація ризиків, градація суб'єктів господарювання, оцінювання ризиків.

1. Вступ

Аналіз документів, які регламентують діяльність системи технічного регулювання України (надалі Системи), дає можливість стверджувати, що усталеною практикою щодо оцінювання характеристик властивостей, або інакше якості, продукції, послуг, систем, персоналу, господарської діяльності тощо, є встановлення відповідності до встановлених вимог. Проте жодна з процедур оцінювання відповідності не дає можливості оцінити її ступінь. Разом з тим Україна активно використовує згармонізовані міжнародні нормативні документи, а також видає власні, де є чітке визначення якості, як ступеня, до якого сукупність власних характеристик об'єкту задовольняє встановлені вимоги. Причому якість вживається разом з такими прикметниками як «висока», «низька», «відмінна» тощо.

Отже, можна зробити висновок про необхідність вироблення диференційованого підходу, зокрема, до оцінювання належності до груп ризику об'єкта оцінювання, яким може бути підприємство, вид господарської діяльності чи продукція підприємства, що свідчить про **актуальність** теми.

2. Аналіз літературних даних і постановка проблеми

Важливим сегментом діяльності Системи є нагляд за відповідністю, який забезпечується через здійснення

державного нагляду (контролю), що стосується суб'єктів господарської діяльності та державного ринкового нагляду, що стосується нехарчової продукції [1]. Також повинен розвиватися і нагляд за іншою продукцією [2, 3]. При цьому наглядові структури повинні здійснювати свою діяльність з враховуванням ризиків, які є кількісною мірою небезпеки, що враховує ймовірність виникнення негативних наслідків від здійснення господарської діяльності та можливий розмір втрат від них, а також належність окремих видів продукції до певних ступенів ризику [1, 4, 5]. Відповідно державні органи повинні визначити критерії віднесення суб'єктів господарювання та види продукції до груп ризику з огляду на його ступінь: високий, середній чи незначний. Тому метою роботи є виробити підходи до трактування ризиків, що забезпечать можливість їх градації. Для досягнення поставленої мети треба вирішити наступні завдання:

— на основі аналізу вимог нормативно-правових актів Системи, показати необхідність диференційованого підходу до оцінювання відповідності, зокрема належності до груп ризику об'єкта оцінювання, яким може бути підприємство, вид господарської діяльності чи продукція підприємства;

— проаналізувати суть терміну «ризик» та інших суміжних понять і запропонувати їх однозначне трактування для потреб віднесення суб'єктів господарювання до груп ризику;

— запропонувати класифікацію ризиків, які можуть супроводжувати господарську діяльність з метою відповідної градації суб'єктів господарювання і продукції, що ними випускається.

3. Сутність поняття ризику для суб'єктів господарювання

Останнім часом практично у всіх галузях господарювання такі суміжні поняття як ризик, безпека і небезпека стали піддаватися глибокому аналізу і з'явилася нагальна потреба їх означення, оцінювання та порівняння. Перш за все, це відноситься до ризику. Найчастіше ризик означають як поєднання можливості виникнення втрат і їх важкості.

Для доказу прийнятності якоїсь дії необхідно не просто оцінити значення «прийнятності» ризику, але й мати можливість виконувати його градацію. Оскільки ризик неможливо зробити нульовим, то раціональне відношення до безпеки чи ризику полягає в тому в тому, що сумарний ризик не повинен перевищувати деякого порогового значення. Під час визначення меж прийнятного ризику слід враховувати багато обставин, пов'язаних з місцем, часом, характером суспільства, економічними можливостями, традиціями тощо. Тому універсальний техногенний принцип щодо будь-якої господарської діяльності можна сформулювати так: *прийнятним* є рівень ризику, який суспільство готове прийняти, тобто «змириться» з вимушеними негативними наслідками, заради одержуваних економічних і соціальних вигод.

Навіть сьогодні немає усталеної термінології, що односторонньо трактує поняття безпеки, небезпеки і ризику. Найчастіше в літературі поняття безпека визначається як стан захищеності. Іноді безпека розглядається як поняття протилежне поняттю небезпека [4]. Деякі автори вважають, що терміни небезпека і ризик — синоніми. Наприклад, англ. «risk» трактується лише як вірогідність втрат, небезпеки чи негативних наслідків (стан), а безпека має протилежне значення [5]. Очевидно, що в міжнародних нормативних документах [6–8] поняття ризику вживається саме в такому контексті. Натомість в українській мові слово ризик, в основному, пов'язують з вибором (дія), що може призвести до очікуваного сприятливого наслідку. Тому було б більш доцільно англ. «risk» перекладати як небезпека.

Методи або процеси, які використовуються для оцінювання та управління ризиками, повинні ґрунтуватися на інформації отриманій шляхом аналізування, оцінювання і контролювання ризиків, а також поширенні даних про ризик [9]. В свою чергу перелічені дії з ризиками повинні базуватися на зручній та інформативній класифікації ризиків, зокрема ризиків, що супроводжують господарську діяльність.

4. Класифікація ризиків, пов'язаних з господарською діяльністю

Під час здійснення класифікації ризиків в першу чергу виділяють специфічні ризики ведення певного типу господарської діяльності, наприклад: виробничої, посередницької, торгівельно-закупівельної тощо. Класифікація повинна відображати особливості цієї діяльності, враховувати господарську ситуацію і специфіку прояву ризиків в конкретній сфері діяльності.

Поруч з тим важливою є загальна класифікація [10], яка базується на універсальних критеріях, властивих

для різних типів ризиків. Щодо ризиків, пов'язаних з господарською діяльністю суб'єктів господарювання, можна виділити такі критерії:

за походженням (джерелом виникнення) ризиків:

- антропогенні — пов'язані з діяльністю працівників або персоналу;
- природні — пов'язані з вразливістю до впливів природного характеру;
- соціогенні — соціальні (злочинність), економічні (конкурентна боротьба);
- техногенні — пов'язані з функціонуванням технічних систем;
- внутрішні — пов'язані з господарською діяльністю самого суб'єкта;
- зовнішні — зовнішні обставини щодо господарського об'єкта.

за об'єктами ураження можна виділити ризики:

- людські — ураження працівників або персоналу;
- технічні — наприклад, несправність;
- економічні — збитки економічного чи фінансового характеру;
- моральні — наприклад, реноме установи.

за масштабами ураження (небезпеки, наслідків):

- за критерієм охоплення можна розрізнити ризики:
 - місцеві — становлять небезпеку для самого об'єкту-джерела ризику;
 - локальні — становлять небезпеку для установи чи господарського об'єкту;
 - національні (глобальні) — становлять небезпеку для суспільства.
- за критерієм ступеня істотності наслідків ризику можна поділити на:
 - незначні — втрати неістотні;
 - істотні — втрати відчутно вплинуть на суб'єкт господарювання;
 - значні — втрати матимуть значний вплив на суб'єкт господарювання.

за часовою залежністю або тривалістю:

- а) за критерієм тривалості дії можна виділити такі ризики:
 - безстрокові — коли ризики є перманентними;
 - довгострокові — коли ризик є протягом певного відрізка часу;
 - короткострокові — коли ризик є лише в певний момент;
- б) за зміною ризику з часом — можна виділити:
 - статичні ризики — ризики, що мають сталі характеристики;
 - динамічні ризики — ризики, характеристики яких змінюються в часі;
- в) за можливістю вчасно виявити та ліквідувати втрати:
 - скриті — такі, що не піддаються виявленню;
 - приховані — такі, що важко піддаються виявленню;
 - явні — ризики, що виявляються вчасно.

за періодичністю (регулярністю) або притаманністю виникнення:

- регулярний ризик — притаманний даному об'єкту та/або ситуації, а також ризик, в основі якого природні або виробничо-господарські закономірності;
- спонтанний або сезонний ризик — тобто нерегулярний ризик, який є наслідком рідкісних подій і форс-мажорних обставин з низькою вірогідністю.

за характером наслідків ризику:

- прямий ризик — завершення веде до втрат, наприклад — пожежа;
- альтернативний (опосередкований) ризик — коли результати можуть бути пов'язані як з негативними, так і з позитивними наслідками.

за масштабами ризику (розмір ризику описується переважно двома характеристиками — частотою виникнення і обсягом втрат):

- а) за критерієм частоти виникнення втрат:
 - рідкісні ризики — вірогідність ризику низька;
 - ризики помірної частоти — середня вірогідність ризику;
 - часті ризики — висока вірогідність ризику;
- б) за критерієм обсягу втрат:
 - малі ризики — дрібні втрати;
 - середні ризики — невеликі втрати;
 - високі ризики — значні втрати.

за умовою прийнятності можна виділити ризики:

- неприйнятні — неприйнятні в будь-якому випадку чи за будь-яких умов;
- прийнятні за певних умов — для яких визначені умови прийнятності;
- прийнятні без обмежень — наприклад, ризики, виникнення яких обумовлене реалізацією господарської діяльності.

за можливістю уникнення (свободи вибору) ризику розділимо на:

- добровільні — коли суб'єкт господарювання свідомо ризикує;
- вимушені — коли суб'єкт господарювання не може уникнути ризику.

за ступенем визначення і прогнозування ризику розділимо їх на:

- передбачувані — які можна передбачити;
- прогнозовані — які можна передбачити, але, як правило, неможливо передбачити момент їх виникнення;
- непередбачувані ризики — про які, як правило, інформація відсутня.

за здатністю до оцінювання (кількісної чи якісної оцінки):

- оцінювані кількісно — оцінка виражена у вигляді числа;
- оцінювані якісно — оцінка у вигляді вербального судження;
- безоціночні — без можливості чи потреби оцінювання (констатація факту).

5. Висновки

Загалом класифікація має важливе значення під час оцінювання ризиків, бо переважно класифікаційні ознаки визначають методи і засоби оцінювання ризиків, шкали їх градації, ступінь прийнятності та порогові значення кожної конкретної безпеки. Дуже часто саме класифікаційні ознаки дають змогу чітко виокремити підсистеми загальної системи, якою є господарський об'єкт, визначити, хто виконуватиме роль управлінця та оцінювача за кожною підсистемою, доцільність відслідковування динаміки процесів підсистеми.

Розглянуті різновиди ризиків доцільно систематизувати і конкретизувати для кожного суб'єкта господарювання як важливу складову, що має істотний вплив

як на його діяльність загалом, так і на життєвий цикл продукції, що ним випускається. Очевидно, що запропонована класифікація не є вичерпною і є можливість її розвивати та доповнювати. Однак, вже запропоновані критерії поділу і класифікаційні ознаки дають змогу виділити ризики, які відноситимуться до таких, що вимагатимуть підвищеної уваги. Також окремі критерії, такі як ступінь істотності наслідків та обсяг втрат, передбачають пряму градацію відповідних ризиків.

Література

1. Закон України «Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності» від 5 квітня 2007 року, № 877-V (Редакція станом на 05.01.2013) [Електронний ресурс]. — Режим доступу: \www/URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/877-16>
2. Закон України «Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності» від 1 грудня 2005 року, № 3164-IV [Електронний ресурс]. — Режим доступу: \www/URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/3164-15>
3. Закон України «Про державний ринковий нагляд і контроль нехарчової продукції» від 2 грудня 2010 року № 2735-VI (Редакція станом на 02.12.2012) [Електронний ресурс]. — Режим доступу: \www/URL:<http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2735-17>
4. Рац, М. В. Концепция обеспечения безопасности [Текст] : монография / М. В. Рац, Б. Г. Слепцов, Г. Г. Копылов. — М.: Касталь, 1995. — 84 с.
5. Александров, Г. Устойчивость, безопасность, риск [Текст] / Г. Александров, Г. Шахманский // Военные знания. — 1993. — № 11—12. — С. 8—11.
6. ДСТУ OHSAS 18001:2010. Системи управління гігієною та безпекою праці. Вимоги (OHSAS 18001:2007, IDT) [Текст]. — Чинний від 2011-01-01. — К.: Держспоживстандарт України, 2010. — 28 с.
7. ISO 19011:2011. Guidelines for auditing Management System (Настанови з аудиту систем управління) [Electronic resource]. — Available at: \www/URL: <http://www.cnis.gov.cn/wzgg/201202/P020120229378899282521.pdf>
8. ДСТУ ISO 22000:2007. Системи керування безпечністю харчових продуктів. Вимоги до будь-яких організацій харчового ланцюга (ISO 22000:2005, IDT) [Текст]. — Чинний від 2007-08-01. — К.: Держспоживстандарт України, 2007. — 39 с.
9. Ayyub, Bilal M. Risk Analysis in Engineering and Economics [Text] / Bilal M. Ayyub. — Chapman & Hall/CRC, 2003. — 579 p.
10. Быков, А. А. Об анализе риска, концепциях и классификации рисков [Текст] / А. А. Быков, Б. Н. Порфирьев // Проблемы анализа риска. — 2006. — № 4. — С. 319—336.

ТРАКТОВКА И КЛАССИФИКАЦИЯ РИСКОВ, КОТОРЫЕ СОПРОВОЖДАЮТ ХОЗЯЙСТВЕННУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Проанализирован термин «риск» и смежные понятия, их трактовка для отнесения субъектов ведения хозяйства к группам риска, которые будут учитывать вероятность возникновения негативных последствий от осуществления хозяйственной деятельности. Предложена классификация рисков, которые могут сопровождать хозяйственную деятельность с целью градации субъектов ведения хозяйства и продукции, что ими выпускается.

Ключевые слова: количественная мера опасности, классификация рисков, градация субъектов ведения хозяйства, оценивание рисков.

Бойко Тарас Георгійович, доктор технічних наук, доцент, професор кафедри метрології, стандартизації та сертифікації, Національний університет «Львівська політехніка», Україна, e-mail: tgbo@ukr.net.

Бойко Тарас Георгиевич, доктор технических наук, доцент, профессор кафедры метрологии, стандартизации и сертификации, Национальный университет «Львовская политехника», Украина.

Boiko Taras, National University «Lviv Polytechnic», Ukraine, e-mail: tgbo@ukr.net