

ребителей является нормой, однако организации следует непрерывно стремиться к расширению клиентской базы. Клиентская база – это база данных, которая представляет собой сведения о клиентах, их отзывы и пожелания, а также их удовлетворенность. Правильное развитие, улучшение и управление клиентской базой позволяет сохранить выгодность взаимоотношений с потребителя, а также иметь конкурентное преимущество перед другими организациями своего сегмента. Усовершенствования программного модуля клиентской базы по гибкой методологии «Scrum» позволяет постоянно поддерживать и улучшать процесс мониторинга и измерения удовлетворенности потребителей, автоматизировать анализ результатов анкетирования клиентов, анализ жалоб и рекомендаций. Так же позволяет проводить более глубокий анализ сегмента рынка, узнать о предпочтениях клиентов, в том числе помогает сегментировать заказчиков, изучить их потребности.

УДК 338.2:338.45

ОБЕСПЕЧЕНИЕ НЕПРЕРЫВНОСТИ БИЗНЕСА КАК МЕХАНИЗМ УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

Студент гр. 11305315 Прихач И. В.

Ст. преподаватель Павлов К. А.

Белорусский национальный технический университет

Менеджмент рисков, в том числе и рисков информационной безопасности (далее – ИБ), определяет процедуру управления рисками от их идентификации и оценки до принятия решений (разработки мероприятий) по их управлению. Передовые методы идентификации и оценки рисков представлены в международном стандарте ISO 31010, который предлагает следующие механизмы (мероприятия) по управлению ими: сохранение, снижение, избегание и перенос рисков.

Данные мероприятия направлены на снижение последствий от реализации рисков либо на перекладывание последствий на другой источник для их ликвидации. В случае, если по ряду причин, риск проявил свое влияние – на практике его рассматривают как неблагоприятное событие (в ИБ – инцидент ИБ) и принимают решение по разработке плана корректирующих действий. Но если риск не проявляет себя: хорошо это или плохо? можно ли утверждать, что он не проявит себя в будущем? а если это критическая категория рисков, которая, помимо нанесения значимого ущерба деятельности организации, может повлечь и приостановление деятельности? Именно из этих соображений и возникает потребность в планировании организацией мероприятий, которые позволили бы ей организовано и с минимальным ущербом справиться с последствиями.

Данная концепция и реализуется в рамках планирования мероприятий по обеспечению непрерывности бизнеса.

В настоящее время обеспечение непрерывности бизнеса уже нашло свое отражение как отдельная подсистема в рамках системы менеджмента организации. Общие требования системе менеджмента непрерывности бизнеса (далее – СМНБ) определены в международном стандарте ISO 22310. Стандарт определяет как общие требования построения системы (по аналогии с другими системами, например СМК согласно ISO 9001), так и специфические для системы. Основной задачей СМНБ является планирование и имитация событий (инцидентов), соответствующих смоделированной ситуации реализации рисков (в частности, критических). Данное моделирование и проигрывание такого рода ситуаций персоналом организации позволяет сформировать определенный план действий, позволяющий с минимальными затратами ресурсов (временных, финансовых и др.) справиться с потенциальными инцидентами. На выходе таких «учений» могут быть сформированы определенные протоколы действий, иницилируемые в будущем при реализации рисков.

УДК 339.923

СИМВОЛЫ АККРЕДИТАЦИИ: ПРИМЕНЕНИЕ И ССЫЛКИ

Студент гр. 11305316 Жуковец М. П.

Ст. преподаватель Павлов К. А.

Белорусский национальный технический университет

В соответствии с требованиями Закона Республики Беларусь N 437-3 от 24 октября 2016 г. «Об оценке соответствия техническим требованиям и аккредитации органов по оценке соответствия» и нормативного правового акта Правила аккредитации от 31 мая 2011, в редакции Постановления Государственного комитета по стандартизации Республики Беларусь от 19.06.2017 № 49, аккредитованные субъекты могут применять знаки аккредитации для демонстрации своего статуса аккредитации.

Белорусским государственным центром аккредитации (далее – БГЦА) разработан порядок применения знаков аккредитации, который изложен в политике ПЛ СМ 8.3-2017 «Политика БГЦА в отношении применения знаков аккредитации и ссылок на аккредитацию», а также в документированной процедуре ДП СМ 8.3-2017 «Применение символов аккредитации и ссылок на аккредитацию», с учетом ряда документов международных организаций по аккредитации ILAC, IAF, EA:

- ILAC-P8 Соглашение о взаимном признании ILAC (Соглашение);
- EA-3/01 М Условия EA по применению символов аккредитации, текстовых ссылок на аккредитацию и статус подписанта EA MLA;