

Международные стандарты качества и окружающей среды

ISO: 9001: 2000 «Система менеджмента качества. Требования», раздел 5 (п. 5.1 – 5.6).

ISO: 14001: 2004 «Система экологического менеджмента. Требования».

В Республике Карелия в условиях сокращения экспорта сырья и наращивания экспорта продукции задача выпуска конкурентоспособной и высококачественной продукции становится важнейшей при проникновении не только на зарубежные, но и на российские рынки, а также определяющим условием при заключении контрактов.

В Торгово-промышленной палате Республики Карелия уже несколько лет ведется работа по содействию в разработке и внедрении на карельских предприятиях различных отраслей промышленности и сферы услуг систем менеджмента качества на базе международных стандартов ИСО: 9000 версии 2000 года.

Проведено обучение сотрудника и его аттестация как менеджера по качеству, заключено соглашение о сотрудничестве с Балтийской инспекцией Российского регистра о взаимности в работе по повышению уровня конкурентоспособности заинтересованных в этом карельских предприятий.

ТПП РК совместно со специализированными организациями разработан вариант республиканской программы повышения конкурентоспособности предприятий РК (программа качества РК), представленный на рассмотрение Правительству РК.

Палата совместно со специалистами Российского регистра морского судоходства провела обучение 16 специалистов предприятий – аудиторов систем менеджмента качества на своих предприятиях на базе МС ИСО: 9000 версии 2000 года.

На некоторых предприятиях Республики Карелия уже проводится работа по внедрению систем менеджмента качества на основе международных стандартов, ибо руководители понимают перспективы развития рынка и, чтобы не оказаться вне рынка, заблаговременно под-

готавливают. Возглавляет комитет Л. Тимофеева, ведущий специалист-эколог некоммерческой организации дополнительного образования АНО «Альтернатива», советник российско-норвежской программы «Чистое производство». В состав комитета входят сертифицированные специалисты по внедрению систем менеджмента качества и систем экологического менеджмента. К настоящему времени накоплен опыт работы на отечественных предприятиях по внедрению интегрированных СЭМ и СМК при участии финских и норвежских специалистов.

Правление ТПП РК определило следующие цели и задачи комитета по качеству:

- разработка концепции политики РК в области качества;
- координация деятельности по разработке и внедрению систем менеджмента качества (СМК) предприятий, организаций, управленческих структур;
- вовлечение предприятий различных форм собственности и видов деятельности в процесс создания собственных СМК на принципах всеобщего менеджмента качества;
- распространение отечественного и зарубежного опыта;
- оказание методической, организационной помощи предприятиям, организациям по вопросам разработки и внедрения СМК;
- оказание содействия вузам и предприятиям в развитии системы образования и подготовки кадров по вопросам качества;
- разработка условий премии Правительства РК за лучшую работу в области качества, разработка положения о конкурсе на звание лучшего менеджера РК по качеству, разработка условий конкурса по определению лучшей продукции года;
- организация пропаганды идей качества в регионе;
- анализ состояния систем качества предприятий, организаций РК;
- осуществление связей с органами серти-

Для успешного руководства организацией и ее функционирования необходимо направлять ее и управлять систематически и прозрачным способом. Управление организацией включает менеджмент качества наряду с другими аспектами менеджмента.

Практика мирового бизнеса свидетельствует, что достигнуть стабильного коммерческого успеха могут только те предприятия, которые активно и целенаправленно ведут работу по созданию, совершенствованию и сертификации своих СМК.

Под термином «руководство» стандарты ИСО понимают руководителей высшего звена предприятия (организации), и в первую очередь генерального директора (президента, директора).

«Ответственность руководства» – новое понятие для руководителей российских предприятий, которое отсутствовало в КС УКП, внедрявшейся ранее на наших предприятиях, и трактуется не только как определенная юридическая категория, предусматривающая возмещение причиненного ущерба, но прежде всего как принятие на себя руководством обязательств в области обеспечения качества.

Руководство предприятия реализует свою ответственность с помощью специального инструмента, называемого внутренней системой менеджмента качества, действуя при ее помощи.

Один из ведущих российских специалистов по качеству В. Лапидус сравнивает внутреннюю СМК с автопилотом самолета, а генерального директора – с его создателем, который разработал требования к автопилоту, организовал разработку и изготовление, составил программу полета и, исключив его, более не вмешивается в работу, только периодически сверяет курс.

В. Лапидус отмечает, что существует как минимум три причины того, почему глава предприятия должен возглавить работы по системе менеджмента качества на предприятии.

- определения политики в области качества;
- систематического контроля и анализа со стороны руководства;
- выделения необходимых ресурсов.

Высшее руководство должно гарантировать, что требования каждого потребителя учитываются и выполняются (пункт 5.2). В организации должна быть определена политика в области качества (пункт 5.3).

Содержание политики – это намерения и принципы деятельности, предусматривающие достижение поставленных целей.

Примером кратко сформулированного заявления о политике в области качества может быть следующее: «Наше предприятие специализируется на проектировании, изготовлении и монтаже оборудования, поставляемого в основном на рынки высоких технологий. Главную цель предприятие видит в том, чтобы предоставлять оборудование и связанные с ним услуги, удовлетворяющие самым высоким требованиям и ожиданиям потребителей».

Для достижения этой цели предприятие разработало и поддерживает в рабочем состоянии систему менеджмента качества, соответствующую требованиям стандарта ИСО: 9001.

Соответствие результатов работы предприятия требованиям контракта подтверждается объективными данными о качестве.

Основополагающий принцип деятельности предприятия: «Качество превыше всего». Отсутствие политики – это непредсказуемость для потребителей качества продукции (услуг) предприятия.

Высшее руководство должно обеспечивать планирование работ по качеству (пункт 5.4) для достижения поставленных целей.

Высшее руководство должно назначить члена руководства, который независимо от других возложенных на него обязанностей должен нести ответственность и иметь полно-

господствуют свои организации к работе в новых условиях.

В последние годы в Европе наметилась тенденция полагаться на свободные рыночные виды деятельности и добровольные соглашения, посредством которых промышленность себя регулирует. Необходимость внедрения СЭМ и СМК определяется грядущим вступлением России во Всемирную торговую организацию, в странах-членах которой деятельность по экологическому менеджменту и менеджменту качества рассматривается как необходимый элемент деловой активности компаний. Внедрением систем экологического менеджмента (СЭМ) и менеджмента качества (СМК) предприятия добиваются непрерывного улучшения своих экологических и экономических показателей деятельности, но уровень вовлеченности предприятий в добровольную экологическую сертификацию остается очень низким. Нужен переход на более высокий уровень развития экологического сознания руководителей предприятий и широких масс населения.

По данным сертификационного общества DNV, в России осуществляется чуть более 100 проектов по внедрению СЭМ в соответствии с МС ISO: 14001. На настоящий момент число сертификатов соответствия ISO: 14001 по всему миру превысило 36000, ISO: 9001 — 850000.

В системе торгово-промышленных палат Российской Федерации, в том числе в ТПП РК, проводится работа по консультированию предприятий по международным стандартам качества.

В январе 2003 года при ТПП РК создан комитет по вопросам качества, в который вошли ведущие специалисты в этой области. Комитет не является юридическим лицом и осуществляет свою деятельность на общественных началах. Решения, принимаемые комитетом, носят рекомендательный характер и могут выноситься на заседания правления ТПП РК. С 2005 года комитет переименован в комитет по качеству и окружающей среде. Деятельность комитета проводится в соответствии с национальной политикой по качеству и окружающей среде и концепцией устойчивого развития РФ.

Состав комитета формируется из представителей органов государственной власти, научных и деловых кругов, представителей предприятий и общественных некоммерческих ор-

ганизаций систем качества.

ТПП РК совместно с Правительством РК в лице Министерства экономического развития РК разработала комплексный план мероприятий по повышению конкурентоспособности карельских предприятий. В соответствии с распоряжением Правительства РК от 25.08.03 № 322р-П по реализации основных направлений деятельности Правительства Республики Карелия по социально-экономическому развитию Республики Карелия на 2003 — 2006 годы и в целях дальнейшего повышения конкурентоспособности продукции предприятий РК Минэкономразвития РК предусмотрено выполнение программных мероприятий с руководителями предприятий РК по улучшению качества производимых и реализуемых товаров и услуг посредством государственного регулирования с проведением комплекса предлагаемых мероприятий при участии ТПП РК.

Современная концепция управления качеством — это концепция управления любым целенаправленным видом деятельности, позволяющая, как показывает опыт, достигнуть успеха не только в сфере производства и предоставлении услуг, но и в государственном, муниципальном управлении и других сферах.

Роль и значение качества постоянно возрастают под влиянием развития потребностей человека и технологий производства. Подъем уровня жизни, культуры и образования с каждым днем делает потребителей все более разборчивыми и придирчивыми. Все чаще рынок признает, что качество важнее цены.

Говорить о качестве любят многие. Заниматься этой проблемой, как мы ее все называем, не хочет никто, пока жизнь не заставит. Качество — это не проблема, с которой нужно бороться и из-за нее воевать с персоналом, качество может быть главной целью бизнеса, возбуждающей и притягивающей людей.

СМК является частью общего менеджмента предприятия, она реализует свои специфические функции. СМК взаимосвязана со всеми видами деятельности предприятия, и ее действие распространяется на все этапы жизненного цикла продукции и процессы от первоначального выявления потребностей рынка до конечного удовлетворения установленных требований.

Во-первых, главным источником поступления средств являются деньги потребителей продукции (услуг) предприятия. Успех предприятия зависит от степени удовлетворенности потребителей, которых интересует цена и качество. Себестоимость и качество — объекты СМК, и, улучшая качество, руководитель укрепляет свой бизнес.

Во-вторых, руководитель является главным распорядителем материальных, финансовых и трудовых ресурсов. Инвестиции же в качество работ, процессов на предприятии могут снижать себестоимость продукции, а это тоже забота руководителя.

В-третьих, разработка и внедрение на предприятии СМК — это структурная перестройка, замена вертикальной функциональной системы управления на систему управления процессами (маркетинг, разработка, изготовление, продажа, сервисное обслуживание и т.д.), то есть на систему управления по горизонтали.

Горизонтальная система управления позволяет исключить брешь между функциональными обязанностями (когда не удается найти ответственного), иметь «собственников» у каждого процесса. Такая перестройка предприятия возможна только при инициативе, заинтересованности и лидерстве генерального директора.

Специалистами по качеству доказано, что на 85% решение проблем с качеством зависит от позиции высшего руководства предприятия, и в первую очередь от его первого лица.

Руководитель создает единство целей организации и ее управления, поддерживает внутреннюю среду, в которой персонал может быть полностью вовлечен в достижение целей организации.

Требования стандарта ИСО: 9001 версии 2000 года, определяющие ответственность руководства, изложены в разделе 5 стандарта (п. 5.1 — 5.6).

Высшее руководство должно доказывать на основе документов свою приверженность системе менеджмента качества и постоянному улучшению ее результативности (пункт 5.1) посредством:

- уведомления персонала о важности выполнения установленных требований потребителя и законодательных требований (оформляется, как правило, приказом);

должностной ответственности и иметь полномочия, для того чтобы обеспечить разработку, внедрение и поддержание в рабочем состоянии всех процессов СМК (пункт 5.5).

В организации должны быть определены ответственности, полномочия и их взаимосвязи и сообщены персоналу, например, в виде приказа о разработке и внедрении в подразделениях должностных инструкций.

В соответствии с требованиями стандарта (пункт 5.6) система менеджмента качества должна через запланированные интервалы времени анализироваться высшим руководством с целью определения ее постоянной пригодности, соответствия реальной ситуации, результативности и возможности улучшения, а также необходимости внесения изменений.

Входными данными для анализа служат результаты внутренних аудитов, поступающая от потребителей информация, доклады ответственного лица по качеству и т.д.

Выходные данные анализа со стороны руководства включают документально оформленные приказы (распоряжения), направленные на:

- повышение результативности СМК и ее процессов;
- совершенствование продукции (услуг) в соответствии с требованиями потребителя;
- определение потребности в ресурсах.

Выполнение вышеуказанных требований позволяет руководителю быть уверенным в том, что:

- действующая на предприятии система менеджмента качества правильно понимается персоналом, получает необходимое ресурсное обеспечение и обладает достаточной эффективностью;
- выпускаемая продукция действительно удовлетворяет запросы и ожидания потребителей;

- учитываются нужды общества в охране окружающей среды;
- основное внимание уделяется предотвращению возникающих несоответствий, а не их устранению уже после возникновения.

Наличие действующей на предприятии системы менеджмента качества является для потребителя подтверждением стабильного качества выпускаемой предприятием продукции или оказываемых услуг, подтверждением стабильного производственного и финансового состояния предприятия.