

ЦСРК

ЦЕНТР СЕРТИФИКАЦИИ РАЗРАБОТОК ПО КАЧЕСТВУ

публикации в журнале
«Промышленные страницы Сибири»
(апрель—декабрь 2008 года)

№ 4(20). АПРЕЛЬ (с. 29)

Система менеджмента качества — настоящее и будущее промышленности России

№ 5(21). МАЙ (с. 35)

Внедрение СМК как метода повышения прибыльности предприятия

№ 6(22). ИЮНЬ (с. 40)

СМК — несколько наиболее дорогостоящих ошибок

№ 4(20). ИЮЛЬ (с. 38)

СМК и ответственность производителей стройматериалов

№ 4(20). АВГУСТ (с. 40)

СМК: выживание — дело добровольное

№ 4(20). СЕНТЯБРЬ (с. 36)

СМК: роль руководителя в развитии предприятия

№ 4(20). ОКТЯБРЬ (с. 44)

ISO 14000 — баланс экологии и качества

№ 4(20). НОЯБРЬ (с. 40)

СМК: развитие в любых условиях

№ 4(20). ДЕКАБРЬ (с. 40)

СМК: качество как основа основ

Система менеджмента качества — настоящее и будущее промышленности России

Система менеджмента качества (СМК) — это система управления предприятием, дающая возможность эффективного контроля качества на всех этапах. Требования к такой системе управления прописаны в ГОСТ Р ИСО 9001-2001 (ISO 9001:2000)

Наличие СМК, необходимо не только предприятиям, ориентированным на экспорт, но и работающим исключительно на внутреннем рынке. Следует понять, что СМК не только и не столько пропуск на внешний рынок — это в первую очередь инструмент для решения глобальных задач в сфере управления предприятием.

Разработка и внедрение СМК производится поэтапно (в среднем четыре основных этапа), что позволяет в любой момент скорректировать ход работ:

- проведение на предприятии предварительного аудита имеющейся системы управления с целью определения степени ее соответствия требованиям стандартов ISO 9000
- обучение персонала предприятия основным стандартам ISO 9000, порядку разработки и внедрения СМК, проведения внутренних проверок
- консультирование по разработке документации, внедрению и постоянному улучшению СМК
- проведение тренировочной внутренней проверки, а также предсертификационного аудита с целью оценки готовности к сертификации.

По завершении внедрения СМК следует процедура сертификации, т.е. подтверждение соответствия разработанной и внедренной системы менеджмента качества требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2001.

Работы по сертификации СМК осуществляются в рамках той или иной системы добровольной сертификации (СДС). При успешном прохождении сертификационного аудита предприятие получает сертификат соответствия той СДС, в которой проходило сертификацию.

Помимо внедрения и сертификации СМК в соответствии со стандартами серии ISO 9000 для промышленных предприятий не менее актуальны внедрение и сертификация системы экологического менеджмента (СЭМ) в соответствии со стандартами серии ISO 14000, разработанных на основе стандарта ISO 9001:2000. В связи с полной совместимостью данных стандартов разработка и внедрение СЭМ значительно упрощается, если

на предприятии уже внедрена СМК. Многие консалтинговые центры и органы по сертификации, в частности и ЦСРК (Центр сертификации и разработок по качеству), рекомендуют внедрять и сертифицировать так называемые интегрированные системы менеджмента, т.е. строить систему управления предприятием на основе сразу нескольких стандартов ISO 9001:2000 + ISO 14001:2004. Не редко к этим стандартам, в рамках интегрированной системы менеджмента, добавляют и OHSAS 18001:1999 — стандарт, регламентирующий систему управления охраной труда.

В 2005 году ЦСРК вышел из государственной структуры «Союзстройтехсертификация» и начал работать, как самостоятельная организация.

Специалистами ЦСРК разработана система добровольной сертификации «Сертифика-Тест», держателями сертификатов которой на сегодняшний день являются сотни организаций в России, Казахстане, Украине и Беларуси. СДС «Сертифика-Тест» зарегистрирована в едином реестре систем сертификации Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (ранее Госстандарт РФ, гос. рег. № РОСС RU.3285.04АЧ00).

На сегодняшний день, помимо Москвы, СДС «Сертифика-Тест» имеет официальные представительства (консультативно-методические центры) в Новосибирской и Самарской областях, республиках Дагестан и Саха и этот список постоянно расширяется.

Среди заказчиков ЦСРК такие предприятия как: «Очаковский завод ЖБК Мосметростроя», «Камский завод Трансмаш», «Твердослав», «Нефтехиммаш», «Завод специальных химических продуктов», «Борисовский мясокомбинат», «Строительное объединение», Управления делами Президента РФ, «Московский институт материаловедения и эффективных технологий». Более полный список предприятий — заказчиков можно посмотреть на официальном сайте ЦСРК.

Свои вопросы по разработке, внедрению и сертификации систем менеджмента Вы можете задать экспертам-консультантам по телефону или воспользовавшись формой «Вопрос эксперту-консультанту» на официальном сайте ЦСРК. |

ТЕКСТ

Сергей Скворцов

КОМПАНИЯ



ЦСРК

ЦСРК,
тел.: (495) 223-2218
(многоканальный),
www.scert.ru

Внедрение СМК

как метод повышения прибыльности предприятия

Предыдущая статья в данной рубрике, посвященной системам управления, вызвала значительный интерес и множество вопросов. В частности, читатели спрашивают: «Зачем нужна система менеджмента качества и как она может помочь увеличить прибыль?» В прошлом номере журнала уже было дано определение системы менеджмента качества (СМК), как системы управления предприятием, дающей возможность эффективного контроля качества на всех этапах. Требования к такой системе управления описаны в стандарте ГОСТ Р ИСО 9001-2001 (ISO 9001: 2000).

Как же СМК может помочь повысить прибыльность предприятия? Мы говорим не о разовой прибыли, а именно о прибыльности.

При разработке СМК анализируются все процессы на производстве и в управлении. В частности, исключается дублирование процессов, что позволяет сократить временные и денежные затраты при выполнении тех или иных производственных задач.

Неотъемлемой частью системы управления качеством является совершенствование документооборота. При этом все информационные потоки, управление записями о выполнении работ и прочие документы выстраиваются оптимально, с приоритетом от более к менее важным. В результате руководство предприятия получает максимально достоверную и оперативную информацию, необходимую для анализа и своевременной коррекции производственной деятельности.

Грамотно выстроенная СМК дает возможность наладить взаимодействие между основными подразделениями предприятия, его удаленными филиалами и внутренними службами (в том числе маркетинговыми и службами сбыта, которые непосредственно отвечают за обеспечение прибыли).

Своевременный контроль, наладка процессов и соблюдение требований стандартов в течение всего цикла работ способствует значительному повышению качества производимой продукции, снижению потерь от возможного брака и рекламаций (в том числе за счет своевременной переоснастки производства). При этом правильная постановка мероприятий по маркетингу позволяет изучать, предвидеть, формировать, стимулировать и в полной мере удовлетворять спрос потребителей и партнеров, а также делает невозможным выпуск неходовой и морально устаревшей продукции.

В системе управления, действующей в соответствии со стандартом ГОСТ Р ИСО 9001-2001 (ISO 9001:2000), большое внимание уделяется культуре производства. Полное понимание каждым из сотрудников важности своей производственной задачи обеспечивает значительный рост производительности труда и повышает его качество. Грамотная организация рабочих мест и строгое соблю-

дение техники безопасности позволяет исключить производственный травматизм и снизить риски возникновения нестандартных ситуаций.

Одним из аспектов СМК является разработка и совершенствование четкой системы мотивации. Повышение интереса к результатам собственного труда и общей деятельности коллектива способствует увеличению доходов предприятия в целом и каждого его работника в отдельности. При этом конкретные критерии оценки деятельности каждого сотрудника позволяют максимально точно оценивать качество выполнения поставленных задач.

Четкая регламентация каждой из составляющих системы управления уже сама по себе снижает расходы, а их грамотно построенная совокупность способна значительно повысить прибыль.

Это — далеко не все аспекты, которые способствуют увеличению прибыли путем внедрения на предприятии системы менеджмента качества: рамки небольшой статьи не позволяют раскрыть данную тему по-настоящему подробно. Однако согласитесь, что даже приведенные в статье доводы однозначно подтверждают, что внедренная на предприятии СМК способна повысить прибыльность и рентабельность предприятия.

Помимо этого, наличие в компании СМК существенно снижает расходы на внедрение и сертификацию систем экологического менеджмента и менеджмента безопасности труда, так как в их основе лежит все тот же стандарт ГОСТ Р ИСО 9001-2001 (ISO 9001:2000).

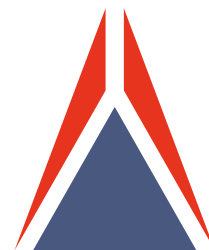
Сертификация есть подтверждение соответствия системы менеджмента требованиям того или иного стандарта. И в одной из последующих статей мы обязательно рассмотрим, каким образом сертификация СМК способна повлиять на повышение прибыльности предприятия.

Интересующие Вас вопросы можно задать через редакцию специализированного издания «Промышленные страницы Сибири», так и напрямую специалистам Центра сертификации и разработок по качеству через форму «Вопросы эксперту-консультанту» на официальном сайте ЦСРК. Ответы на наиболее интересные из них будут опубликованы на страницах журнала. |

ТЕКСТ

Сергей Скворцов,
директор по развитию,
и Ирина Огурцова,
специалист отдела
качества ЦСРК

КОМПАНИЯ



ЦСРК

ЦСРК,
тел.: (495) 223-2218
(многоканальный),
www.scert.ru

СМК — несколько наиболее дорогостоящих ошибок

Продолжая рубрику, посвященную системам менеджмента, в данной статье мы рассмотрим наиболее часто встречающиеся дорогостоящие ошибки и убыточные заблуждения руководителей предприятий, связанные с внедрением и сертификацией СМК.

ТЕКСТ

Сергей Скворцов, директор по развитию, и Ирина Огурцова, специалист отдела качества ЦСРК

НЕ ОЧЕВИДНА СВЯЗЬ С КАЧЕСТВОМ

В 1987 году Техническим комитетом ISO/TC 176 Международной организации по стандартизации (International Organization for Standardization) были разработаны стандарты в области обеспечения качества и управления им, известные, как «Стандарты ISO серии 9000».

В настоящее время стандарты ISO 9000 признаны во всех экономически развитых странах мира. В России сейчас действует стандарт ГОСТ Р ИСО 9001-2001, по сути являющийся адаптированным переводом на русский язык стандарта ISO 9001:2000.

Стандарты ISO 9000 занесены в Книгу рекордов Гиннеса, как самые популярные в мире стандарты в области качества. Их основная концепция заключается в определении набора требований и рекомендаций к системе управления качеством организаций. Причем одна из главных особенностей моделей ISO заключается в универсальности: ввиду того, что стандарты относятся не к конкретной продукции/услуге, а к управлению в целом, их можно применять для любой организации вне зависимости от сферы ее деятельности.

Система менеджмента качества (СМК), соответствующая требованиям стандартов ISO 9000, предполагает наличие своевременного контроля процессов в течение всего цикла работ, что способствует значительному повышению качества, а следовательно, снижению потерь от возможного брака и рекламаций.

НЕПОНЯТНО, КАК ИСО И СМК МОГУТ РАСШИРИТЬ НАШИ СВЯЗИ

Современное производство предполагает слаженное взаимодействие множества бизнес-партнеров. При этом каждая компания хочет быть уверенной в высоком качестве своей конечной продукции или услуги. Но как этого достичь, если нет уверенности в достойном качестве комплектующих, своевременности поставок, правильности оформления документации и т. п.?

Сегодня большинство компаний, имеющих сертифицированную СМК, требуют наличия сертификата соответствия ISO 9000 и у своих партнеров.

Например, все автомобильные и авиапредприятия страны, российские железные дороги, нефтегазовые и многие другие предприятия начинают работу с новыми партнерами только после предъявления ими сертификата соответствия и проведения аудита документации по качеству.

Имея в своем активе сертификат соответствия требованиям стандартов ISO 9000, организация значительно расширяет список компаний, которые готовы с ней сотрудничать.

Вполне возможно, что уже завтра ваше место займут компании-держатели сертификатов ISO 9000. Вступление России в ВТО откроет двери на российский рынок иностранным фирмам — в том числе из ближнего зарубежья. Наличие сертификата ISO 9000 даст им преимущество при заключении контрактов на строительство, производство и продажу товаров, оказание услуг.

Сегодня наличие сертифицированной СМК чрезвычайно полезно; завтра оно будет необходимо.

ТРУДНО НАЙТИ ДОСТОЙНЫХ СПЕЦИАЛИСТОВ

Несмотря на то, что специалистов по СМК сегодня готовят многие вузы, в первую очередь для работы в данной сфере необходим большой практический опыт.

Как говорилось выше, стандарты ISO 9000 являются универсальными, а соответственно, не имеют принципиального значения, на каких производствах проводил работы специалист. Важно, чтобы у него был достаточный опыт именно в области качества.

МНЕ ПОМОГУТ, НО ЗА БОЛЬШИЕ ДЕНЬГИ, А ЗА БОЛЬШИЕ ДЕНЬГИ Я И САМ СДЕЛАЮ

Это одно из самых «убыточных» заблуждений, связанных с СМК.

Можно ли самостоятельно разработать и внедрить СМК? Можно! Так же, как, не будучи специалистом, можно взяться за любую сложную работу и выполнить ее... но с каким качеством, в какие сроки и с какими гарантиями?

Система управления компанией будет выстроена самостоятельно — с более или менее значительными погрешностями, которые, впоследствии «обратут» еще большими несоответствиями и в конечном итоге разрушат всю вроде бы логично выстроенную СМК, принеся неизбежные убытки.

Настоящий же специалист разработает полноценную саморазвивающуюся СМК, что снимет необходимость постоянных дополнительных затрат на ее совершенствование.

ДОРОГО

Когда приобретают товар или услугу, задумываются о том, насколько это целесообразно, насколько

ко приобретение позволит облегчить жизнь или работу, как скоро окупятся вложенные средства.

Среди более миллиона предприятий и организаций разных отраслей экономики из 170 экономически развитых стран есть компании-гиганты с огромными объемами производства и уровнем доходов, а есть и совсем небольшие предприятия. Но все их объединяет одно: понимание руководителями того, что вложение средств в СМК есть ничто иное, как забота о завтрашнем дне своего бизнеса.

Средства, вложенные в СМК, окупаются за счет повышения качества, а соответственно конкурентоспособности, что дает возможность заключения новых контрактов, выхода на новые (в том числе, международные) экономические рынки.

Вывод очевиден: вкладывать средства в СМК выгодно.

УСЛУГИ МЕСТНЫХ СПЕЦИАЛИСТОВ КАЧЕСТВЕННЕЕ И ДЕШЕВЛЕ

Факт: применять международные стандарты в столице начали несколько раньше, чем в регионах. Оттого и опыт у столичных специалистов несколько больше.

Как уже было сказано выше — профессионализм в области сертификации достигается прежде всего практическим путем. При этом опыт работы в конкретной отрасли или в конкретном регионе не имеет принципиального значения.

Например, специалисты ЦСРК работают не только в Москве. «География» оказания ими услуг чрезвычайно обширна: Сибирь, Дальний Восток, Урал, южные регионы России, Поволжье... Разнятся и сферы деятельности заказчиков. Среди них предприятия тяжелой и легкой индустрии, пищевые производства, строительство, банки, выставочные и рекламные компании... Но главное преимущество специалистов — именно в опыте, позволяющем оперативно обнаружить ошибки и подсказать пути их исправления.

Как показывают маркетинговые исследования, стоимость работ по разработке и сертификации систем менеджмента, при равном профессионализме специалистов, в столице даже несколько ниже, чем в регионах. Связано это с тем, что при большем объеме работ появляется возможность снизить их стоимость.

Кроме того, наиболее крупные органы по сертификации участвуют в различных государственных и региональных программах, в связи с чем стоимость работ значительно снижается.

И в завершение: совсем не обязательно обращаться за подобными услугами к столичным специалистам. Все серьезные системы и органы по сертификации имеют официальные представительства в регионах. Например, у ЦСРК есть представительство, в том числе, и в Сибири — в г. Бердске.

НАМ И ТАК ХВАТАЕТ ДЕНЕГ И КЛИЕНТОВ ПРОЩЕ ПОДНЯТЬ ПОКАЗАТЕЛИ ЗА СЧЕТ ПЕРЕОСНАСТКИ ПРОИЗВОДСТВА

Ситуация на рынке товаров и услуг меняется с каждым днем, и вполне успешное и конкурентоспособное предприятие может в короткий период времени потерять все свои преимущества. Причин для этого множество: появление сильных конкурентов, изменение приоритетов рынка, принятие новых законов, вступление в ВТО и т.д.

В настоящее время, в условиях жесточайшей конкуренции, многие предприятия стремятся не просто закрепить свои позиции на отраслевом рынке, но и перейти на качественно новый уровень развития.

Существует ряд мер поддержания предприятия на плаву и даже некоторого развития: реклама, расширение производственных мощностей и др. Но для того, чтобы выделиться с помощью этих мер, нужны значительные и регулярные вложения, которые не всегда оправданы для предприятий малого и среднего бизнеса.

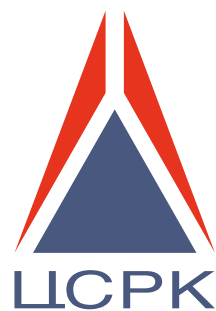
Переоснастка производства сама по себе не поднимет показатели. К оборудованию и технологии необходимо «приложить» специалистов, обучить их и наладить производственные процессы согласно новой технологии.

Разработанная в соответствии со стандартами ISO 9000 система менеджмента качества сама тоже не поднимет показатели продаж. Однако, следуя ее указаниям, руководители поймут, как следует управлять технологическими и бизнес-процессами для достижения максимально высокого результата.

Вывод. Переоснастка производства для повышения производственных показателей сама по себе мало эффективна, СМК справится с этой задачей гораздо лучше: СМК + современные технологии = максимальный результат.

Руководители компаний, цивилизованно работающие на рынке товаров и услуг и заботящиеся о сегодняшнем и завтрашнем дне своего бизнеса, вкладывают средства в разработку, внедрение и сертификацию систем менеджмента качества, соответствующих требованиям стандартов ISO 9000. |

КОМПАНИЯ



ЦСРК,
тел.: (495) 223-2218
(многоканальный),
www.scert.ru

СМК

и ответственность производителей стройматериалов

Данную статью в постоянной рубрике, посвященной системам менеджмента, мы посвящаем производителям строительных материалов. Обусловлено это тем, что большую часть актуальных вопросов, связанных с внедрением и сертификацией СМК, задают руководители сибирских предприятий, работающих именно в этой отрасли.

ТЕКСТ

Сергей Скворцов, директор по развитию, и Ирина Огурцова, специалист отдела качества ЦСРК

Строительство — одна из отраслей, где от качества непосредственно зависят жизнь и здоровье человека (именно поэтому сегодня так остро стоит вопрос о скорейшем переходе к саморегулированию строительной отрасли). Качество, надежность и безопасность эксплуатации постройки в равной степени зависят как от качества строительных работ, так и от качества стройматериалов. Таким образом, для того, чтобы быть уверенным в качестве конечного результата, необходимо подтверждение качества всех звеньев такого сложного процесса, как строительство. И одним из первых звеньев в данной цепочке является именно качество строительных материалов.

Ни на одной строительной площадке мира не используются материалы, в качестве и безопасности которых строители не уверены: слишком велика ответственность. Поэтому от производителей стройматериалов требуется безукоризненное соблюдение всех норм, описанных в соответствующих стандартах.

Для каждой продукции, работы и услуги существуют свои стандарты. Однако большое число наименований производимых стройматериалов сильно усложняет задачу документального подтверждения качества каждого из них. Поэтому, как показывает практика, гораздо выгоднее внедрить на предприятии систему управления качеством (требования к такой системе управления описаны в стандарте ГОСТ Р ИСО 9001-2001).

К сожалению, официальной статистики по сертификации СМК среди производителей стройматериалов не существует. Но, основываясь на собственном опыте, можем отметить стабильное увеличение спроса на услуги сертификации в данной отрасли. Связано это с переходом строительства к саморегулированию и предстоящим вступлением России в ВТО.

Специалистами ЦСРК проводились работы по сертификации СМК на десятках предприятий, производящих строительные материалы.

Сертификация — от лат. *certifico* — подтверждаю, удостоверяю.

Среди них такие известные, как «Очаковский завод ЖБК Мосметростроя», СПФ «БИК», «Строительное объединение» Управления делами Президента РФ, Концерн «ИНСИ», «Мосзарубежстрой», «Мострансстрой» и другие предприятия России и ближнего зарубежья.

Несмотря на то, что в нашей рубрике мы уже говорили о внедрении и сертификации систем менеджмента качества (СМК), считаем не лишним еще раз вкратце повторить наиболее важные моменты.

Итак, СМК, построенная в соответствии со стандартом ГОСТ Р ИСО 9001-2001, дает возможность руководству предприятия:

- избавиться от дублирования процессов (производственных, управленческих и прочих)
- выстроить все информационные потоки максимально эффективно
- в полном объеме получать оперативную информацию, необходимую для своевременной корректировки деятельности на всех этапах производства
- улучшить взаимодействие между внутренними подразделениями предприятия, а также его удаленными филиалами.

В итоге такая система управления предприятием позволяет поддерживать стабильно высокий уровень качества.

Документальным подтверждением наличия подобной налаженной системы является сертификат соответствия, для получения которого предприятию необходимо пройти сертификацию СМК. |

КОМПАНИЯ



ЦСРК,
тел.: (495) 223-2218
(многоканальный),
www.stcert.ru

СМК: выживание — дело добровольное

Продолжаем отвечать на вопросы читателей. В данной статье речь пойдет в основном о преимуществах системы управления качеством перед сертификацией продукции.

ТЕКСТ

Сергей Скворцов,
директор
по развитию,
и Ирина Огурцова,
специалист отдела
качества ЦСРК

Автор известной программы, направленной на повышение качества труда и управления Э. Деминг, говоря о применении систем менеджмента качества, однажды заметил: «Вы не обязаны делать все это. Выживание — дело добровольное».

Последнее время большое недоумение вызывает незаинтересованность некоторых руководителей во внедрении и сертификации признанных во всем цивилизованном мире систем управления. Современный руководитель не может себе позволить не интересоваться вопросами повышения качества и эффективности управления, совершенствования производства и, наконец, роста конкурентоспособности предприятия.

Практически любое производство сегодня — это длинная цепочка взаимосвязанных друг с другом компаний-поставщиков. И даже незначительный брак, допущенный одной из них, может явиться причиной не востребоваемости конечной продукции по причине ее ненадлежащего качества. Поэтому в настоящее время производители все чаще требуют от своих партнеров наличия документального подтверждения качества выпускаемой продукции, и сами, в свою очередь, предоставляют сертификаты соответствия.

Сегодня большинство предприятий сертифицируют не только продукцию, подлежащую обязательной сертификации, но и весь остальной ассортимент. В этом случае подтверждение соответствия проводится исключительно по инициативе изготовителя в добровольном порядке. Однако ассортимент выпускаемой продукции зачастую весьма широк, что делает ее сертификацию довольно трудоемким и затратным процессом. К тому же продукция порой подвергается модернизации, при которой изменяются технические характеристики, а следовательно, она повторно нуждается в сертификации. Но выход из такой ситуации есть.

Как уже говорилось в №7(23) — практика показывает, что гораздо выгоднее сертифицировать не каждый вид производимой продукции в отдельности, а систему управления качеством на предприятии в целом, что в свою очередь обеспечит стабильно высокое качество всей выпускаемой продукции. Это не избавит от обязательной сертификации, но позволит остальному ассортименту получить тот же статус без проведения ее добровольной сертификации. Комплекс мер, за счет которых сис-

тема управления качеством обеспечивает необходимый результат, был описан в статье, опубликованной в №5(21).

Дополнительным преимуществом стандарта ISO 9001:2000 (ГОСТ Р ИСО 9001-2001), в котором описаны требования к системе управления качеством, является универсальность (ввиду того, что он применяется не к одному определенному виду продукции, а содержит в себе требования к построению и поддержанию в рабочем состоянии системы управления качеством в целом на предприятии). За счет этого данный стандарт применим абсолютно к любой отрасли и виду деятельности.

Для получения официального статуса системы управления качеством служит ее сертификация, а документом, свидетельствующим о ее наличии и соответствии требованиям стандарта ISO 9001:2000 (ГОСТ Р ИСО 9001-2001), является сертификат соответствия.

По данным опроса, проведенного журналом «Промышленные страницы Сибири» среди предприятий Сибирского региона:

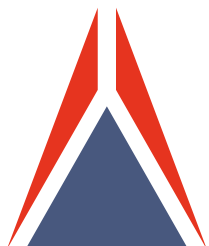
- 64% руководителей считают, что расходы на внедрение и сертификацию системы управления качеством полностью окупились.
- 36% предприятий планируют пройти ресертификацию, при этом 41% опрошенных повторную сертификацию уже прошли.
- 54% предприятий требуют от поставщиков наличия сертифицированной системы управления качеством.
- 42% руководителей рекомендуют своим партнерам внедрение системы управления качеством с последующей ее сертификацией.
- 31% предприятий успешно используют наличие сертификата соответствия в рекламных целях.

Данные цифры показывают, что многие руководители предприятий Сибирского региона ведут активную политику в области качества, осознавая необходимость непрерывного совершенствования системы управления для повышения рентабельности и прибыльности производства.

Впрочем, спасение утопающих — дело рук самих утопающих. Это напрямую можно отнести и к сегодняшним руководителям: дело выживания бизнеса в бурном море современного высококонкурентного рынка находится в их собственных руках. |

Если вы не нашли в статье ответов на свои вопросы, их всегда можно задать напрямую специалистам ЦСРК или через редакцию журнала. Также на официальном сайте ЦСРК в разделе «контакты» предусмотрена специальная форма «вопрос эксперту-консультанту»

КОМПАНИЯ



ЦСРК

ЦСРК,
тел.: (495) 223-2218
(многоканальный),
www.stcert.ru

СМК: роль руководителя в развитии предприятия

Невероятно, но факт: порой работа экспертов-консультантов ЦСРК заключается не в том, чтобы склонить руководителя предприятия к обращению именно в наш Центр, а в том, чтобы убедить его в самой необходимости внедрения и сертификации системы менеджмента качества (СМК) как таковой.

ТЕКСТ

Сергей Скворцов, директор по развитию, и Ирина Огурцова, специалист отдела качества ЦСРК

Фундаментом для постоянного развития и непрерывного повышения эффективности производства являются так называемые «8 базовых принципов всеобщего управления качеством» (TQM). К ним относятся ориентация на потребителя, вовлечение работников, процессный подход, системный подход к управлению, постоянное улучшение, анализ информации. Одним из основополагающих принципов является лидерство руководства. Данный принцип базируется на понимании руководителем предприятия единства целей и направлений развития на всех уровнях.

Однако зачастую именно руководитель и является основным тормозом на пути развития предприятия. «Нам не нужна разработка системы управления качеством, наше предприятие и без нее хорошо работает» или «Некогда этим заниматься: много работы», — подобные «аргументы» часто слышат специалисты по качеству ЦСРК от руководителей самых разных уровней. Как показывает практика, работа в подобных случаях заключается в «латании дыр», а не в принятии активных мер для того, чтобы они не образовывались, в чем и заключается основная роль системы управления качеством.

К сожалению, на российских предприятиях все еще применяются устаревшие методы руководства. Проблема в том, что зачастую руководитель не осознает необходимости постижения новых технологий и методов управления. Руководителю необходимо понять, что менеджмент — это технология, набор инструментов, которые необходимо осваивать постоянно, чтобы двигаться дальше.

Менеджмент качества является теми азами, которые каждый руководитель должен знать в совершенстве.

Система менеджмента качества, разработанная строго в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2001, дает возможность получения своевременной информации о реальном положении дел. Такая информация, в первую очередь о несоответствии процессов, поступает сразу из нескольких источников, чем подтверждается ее достоверность.

Полученная информация ложится на стол руководителя, требуя разработки срочных корректирующих и предупреждающих мероприятий, необходимых для устранения несоответствий. Но нередкой

реакция руководства сводится к тому, что «работать надо, нет времени разбираться с бумагами!»

Ученый Э.У.Деминг, разработавший всемирно известную программу, направленную на повышение качества труда и управления, утверждал, что решение любой проблемы, возникающей на производстве, в 98 % случаев приведет в кабинет руководителя. При этом если сам руководитель не заинтересован в эффективной работе системы управления качеством (иными словами — системы, функционирующей в соответствии с положениями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2001), количество системных сбоев тоже достигнет 98 %.

Главное при разработке системы менеджмента качества — это не только правильность составления документации, но прежде всего готовность всего коллектива, и в первую очередь высшего руководства, работать по правилам, установленным стандартом ГОСТ Р ИСО 9001-2001.

Система менеджмента, соответствующая требованиям данного стандарта, может быть эффективной только в том случае, если она вписывается в общую деятельность предприятия. Только после этого возникает необходимость разработки наиболее рационального перечня документации и выделения ресурсов для повышения результативности системы управления качеством. При этом руководитель, принимая всю ответственность на себя, отнюдь не должен сам тянуть весь «воз проблем». Он распределяет ответственность на руководителей служб и подразделений, делегируя им соответствующие полномочия.

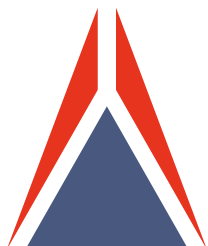
Эффективное развитие предприятия невозможно без полного понимания руководителем острой необходимости внедрения и сертификации СМК и мотивации персонала на повышение культуры производства.

Вывод прост и очевиден: руководитель только тогда является настоящим руководителем, если он сам постоянно развивается, постигает современные технологии управления и внедряет их в деятельность предприятия.

Для всего мира очевидна необходимость эффективного управления качеством на основе требований стандартов ISO. Так почему же к этому простому выводу никак не придет большинство руководителей российских предприятий?! |

Если вы не нашли в статье ответов на свои вопросы, их всегда можно задать напрямую специалисту ЦСРК или через редакцию журнала. Также на официальном сайте ЦСРК в разделе «контакты» предусмотрена специальная форма «вопрос эксперту-консультанту»

КОМПАНИЯ



ЦСРК

ЦСРК,
тел.: (495) 223-2218
(многоканальный),
www.stcert.ru

ISO 14000 — баланс экологии и качества

В предыдущих статьях было уже немало сказано о системе управления качеством, пора поговорить и о другой, не менее важной системе управления — экологическом менеджменте.

ТЕКСТ

Сергей Скворцов, директор по развитию, и Ирина Огурцова, специалист отдела качества ЦСРК

Требования к системе экологического менеджмента, иначе — системе управления окружающей средой — описаны в стандарте ГОСТ Р ИСО 14001-2007 (ISO 14001:2004). Данный стандарт разработан на основе серии 9000, а соответственно не только тесно связан со стандартом, регламентирующим требования к системе управления качеством ГОСТ Р ИСО 9001-2001 (ISO 9001:2000), но и отлично его дополняет. При более пристальном рассмотрении таких важных аспектов, как качество и экология, становится очевидным, что эти два понятия неразделимы.

Главной целью построения системы экологического менеджмента в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 14001-2007 (ISO 14001:2004) является защита окружающей среды от воздействия внешних хозяйственных факторов и улучшение экологической обстановки при непрерывном развитии производства. Добиться максимального эффекта было бы невозможно без соблюдения определенных требований к системе управления качеством. Если на предприятии не отлажены внутренние процессы, что можно говорить о контроле процессов внешних, в том числе, оказывающих влияние на окружающую среду. Именно по этой причине стандарты системы управления окружающей средой изначально строились на основе стандартов системы управления качеством.

Система экологического менеджмента направлена на предупреждение отрицательного воздействия на состояние экологии, а также на проведение мероприятий по сохранению и повышению безопасности окружающей среды. Подобная система управления вписывается в общий менеджмент предприятия и представляет собой набор основных элементов: экологическая политика, программа действий по охране окружающей среды, организационная структура, интеграция вопросов экологического менеджмента во все аспекты повседневной деятельности предприятия.

Новые возможности, которые открывает перед предприятием система экологического менеджмента, заключаются в сокращении производственных издержек за счет снижения потребления энергии, уменьшении загрязнения, получении прибыли от переработки отходов, а также в производстве продукции, соответствующей высоким экологическим требованиям.

Предприятия, которые стремятся сократить негативное влияние на окружающую среду, могут обеспечить существенную экономию и повысить свою конкурентоспособность. Подобные инициативы поддерживаются государством, посредством экономических стимулов, в частности снижением налогов и платежей за выбросы, сбросы и размещение отходов.

Дополнительным преимуществом внедрения системы экологического менеджмента является укрепление репутации за счет информирования партнеров и потребителей об эффективной деятельности в области охраны окружающей среды.

Наиболее успешно работающие промышленные предприятия знают, что успех их деятельности во многом зависит от взаимоотношения с местным населением. Споры по поводу экологической ситуации вокруг предприятия не только вредят его репутации, но и отвлекают внимание руководителей и работников от выполнения основных задач. Противостояние граждан, озабоченных экологической ситуацией, и руководства предприятия приводит и к дорогостоящим задержкам в получении разрешений на освоение территорий, строительство и модернизацию производства, а также к трудностям во взаимоотношениях с природоохранными органами.

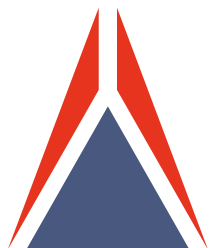
Существует мнение, что производства, не уделяющие должного внимания природоохранной деятельности, не в состоянии выпускать высококачественную и безопасную продукцию. По этой причине предприятие рискует потерять позиции в конкурентной борьбе. Кроме этого, финансовые и страховые компании уделяют все большее внимание результативности природоохранной деятельности предприятия в процессе его общей оценки.

С каждым годом все более ужесточаются требования государственных органов управления к экологическим аспектам промышленной и хозяйственной деятельности, особенно связанных с повышенным риском для здоровья людей и негативным влиянием на окружающую природную среду.

Предприятия, чьи руководители не заботятся об экологической безопасности своего производства и выпускаемой продукции сегодня, завтра могут оказаться за бортом современного бизнеса. |

Если вы не нашли в статье ответов на свои вопросы, их всегда можно задать напрямую специалистам ЦСРК или через редакцию журнала. Также на официальном сайте ЦСРК в разделе «контакты» предусмотрена специальная форма «вопрос эксперту-консультанту»

КОМПАНИЯ



ЦСРК

ЦСРК,
тел.: (495) 223-2218
(многоканальный),
www.stcert.ru

СМК: развитие в любых условиях

Как правильно заметил Владимир Путин, «кризис сегодня поразил мировую финансовую систему, а Россия переживает его последствия». В очередной статье нашей рубрики речь пойдет о том, как система менеджмента качества (СМК) позволяет минимизировать негативное влияние кризиса и использовать его в интересах развития компании.

ТЕКСТ

Сергей Скворцов,
директор
по развитию,
и Ирина Огурцова,
специалист отдела
качества ЦСРК

Сегодня, в условиях финансового кризиса, наблюдается спад сбыта продукции, что влечет за собой и спад производства. Тем не менее, очевидно, что спрос на продукцию есть — платежеспособных потребителей достаточно много, и в условиях современного рынка предприятия не могут позволить себе полностью простаивать. Однако в период кризиса потребители неизбежно становятся значительно более требовательными к производителям и более разборчивыми при выборе поставщиков.

Правительство предлагает ряд своих мер для минимизации последствий влияния мирового финансового кризиса. Бизнес борется с кризисом собственными методами, пытаясь достойно и с минимальными потерями выйти из создавшейся ситуации, когда привычная реклама, оставаясь весьма дорогостоящим способом донесения информации до потребителя, теряет свою эффективность. Выжидательная позиция может оказаться губительной для предприятия в условиях, когда внутренние ресурсы и резервы расходуются быстрее, чем поступает прибыль, а значит, пришло время внедрять другие, переловые методы борьбы за клиента.

В подобных ситуациях наиболее весомым аргументом является безупречная репутация компании, которая в первую очередь складывается из гарантии высокого качества, а следовательно, отсутствия рекламаций и нареканий со стороны потребителей. Только компании, способные создать и постоянно поддерживать такую репутацию смогут максимально эффективно привлекать поредевшего потребителя, вынужденного более тщательно планировать расход денежных средств. В условиях снижения доходности и режима экономии, любой потребитель особенно стремится получить максимально возможное качество за минимально возможную цену.

Сейчас производители, в ущерб прибыли, вынуждены снижать цены на свою продукцию. Чтобы не терять прибыль, необходимо снизить себестоимость производства. Внедрение системы управления качеством, выстроенной в соответствии с требованиями стандартов ISO серии 9000, способствует снижению производственных затрат, уменьшению потерь от брака и рекламаций. Помимо этого, подобная система управления позволяет исключить лишние звенья в производстве и управлении, что дает возможность не только наладить все внутрен-

ние процессы, но и сократить часть «лишних» сотрудников без ущерба для деятельности компании. Очевидно, что все это приводит к снижению себестоимости продукции и повышению рентабельности производства.

Положительное влияние на качество сертифицированной системы управления, соответствующей требованиям стандартов ISO серии 9000 общеизвестно. Но только правильно разработанная и внедренная система менеджмента качества дает возможность говорить о качестве в полном, глобальном понимании этого слова, когда совокупность мер по его обеспечению влияет на конкурентоспособность, заставляя потребителей и партнеров делать выбор в пользу компаний, имеющих действующую и сертифицированную систему управления качеством.

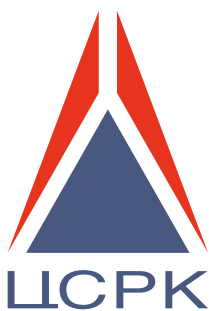
Известно, что в большинстве случаев несертифицированные компании не допускаются к подрядным торгам по государственным и муниципальным заказам, у них меньше шансов на получение кредитов, льгот при страховании или привлечении внешних инвестиций. В условиях кризиса государство, поддерживая банки и другие финансовые структуры вливанием бюджетных средств, усиливает контроль за их целевым использованием. Соответственно, и банки будут вести более жесткую политику в отношении кредитруемых организаций. Компаниям, желающим получить кредит, придется подтвердить свою надежность и стабильность, которые складываются, в частности, из четкой организации производственного процесса и способности обеспечить должное качество. Не стоит забывать, что не меньшую роль играют положительный имидж и хорошая репутация.

Таким образом, политика руководства компании, внедрившей систему управления качеством и подтвердившей сертификатом ее соответствие требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 9001:2001 (ISO 9001:2000), ведет к созданию позитивного имиджа, говорит о безупречности репутации и стабильном положении.

Кризис не вечен, используйте его в своих интересах. Создав и сохранив имидж успешной компании, способной развиваться в любых условиях и ставшей во главу угла качество, будет значительно легче оказаться на лидирующих позициях в своей отрасли. |

Если вы не нашли в статье ответов на свои вопросы, их всегда можно задать напрямую специалисту ЦСРК или через редакцию журнала. Также на официальном сайте ЦСРК в разделе «контакты» предусмотрена специальная форма «вопрос эксперту-консультанту»

КОМПАНИЯ



ЦСРК,
тел.: (495) 223-2218
(многоканальный),
www.stcert.ru

СМК: качество как основа основ

Так как данная статья нашей рубрики, посвященной системам менеджмента (управления), последняя в уходящем году, самое время подвести некий итог того, о чем мы успели рассказать за время ее существования.

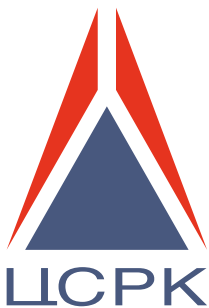
ТЕКСТ

Сергей Скворцов,
директор
по развитию ЦСРК



Надеемся, что в следующем году мы еще не раз встретимся на страницах журнала «Промышленные страницы Сибири». А пока хочу от лица Центра сертификации и разработок по качеству поздравить всех читателей с наступающим новым годом и пожелать процветания и выхода на качественно новый уровень. Пусть любой кризис будет для вас лишь очередным толчком к развитию.

КОМПАНИЯ



ЦСРК,
тел.: (495) 223-2218
(многоканальный),
www.stcert.ru

В своих статьях мы успели рассмотреть такую систему управления, как менеджмент качества (СМК) с самых разных сторон. В частности таких, как:

- повышение рентабельности предприятия за счет внедрения СМК;
- наиболее дорогостоящие ошибки, связанные с СМК;
- внедрение СМК как метод выживания в условиях жесткой конкуренции;
- роль руководителя в развитии предприятия с точки зрения СМК;
- связь СМК с системой управления окружающей средой (экологическим менеджментом);
- способность СМК обеспечить развитие предприятия в любых экономических условиях.

Однако это далеко не все стороны, с которых можно рассматривать систему управления качеством. СМК настолько гибка и универсальна, что не только подходит для предприятия любой отрасли, но и оказывает благотворное влияние практически на все производственные и экономические составляющие, начиная с производственных процессов, документооборота, связи между внутренними и внешними подразделениями, и заканчивая мотивацией персонала и повышением культуры производства.

Не будет преувеличением, если сказать, что о преимуществах внедрения и сертификации системы управления качеством можно говорить бесконечно. Любое производство — это сложный механизм с множеством деталей и процессов, от производственных до управленческих, и СМК не только помогает наладить каждый процесс в отдельности, но и, что важнее всего, — их взаимосвязь. Совершенно очевидно, что подобные преобразования гарантируют снижение производственных затрат и себестоимости продукции, увеличение прибыльности предприятия, повышение заинтересованности персонала в результатах собственного труда, возможность контролировать процессы и оперативно их корректировать, а соответственно и возможность влиять на конечный результат. СМК не просто повышает качество на выходе, она выстраивает всю производственную и управленческую цепочку таким образом, что выпуск некачественной продукции становится просто невозможным.

К сожалению, до сих пор остается немало руководителей предприятий, ставящих качество своей продукции далеко не на первое место, но все они хотят получать качественные услуги, ездить на ка-

чественных и комфортных автомобилях, питаться качественными продуктами несмотря на то, что они чаще всего дороже своих менее качественных аналогов. Выходит, что с точки зрения их, как потребителей, качество — это основная характеристика, но, как производители, они относят качество к второстепенным факторам. На мой взгляд это, как минимум, не логично.

На самом деле, для самого производителя качество выпускаемой им продукции еще важнее, чем для потребителя, ибо качество это еще и прибыль. Сравните уровень продаваемости импортной продукции и ее российских аналогов. Кто-то скажет, что это обеспечивается за счет узнаваемости брэнда... и будет прав. Но чем обеспечена эта узнаваемость? За счет чего производитель смог выйти на такой уровень? Ответ один, и он очевиден — обеспечение должного качества на протяжении многих лет. Все больше потребителей делали свой выбор в пользу этого производителя, росла популярность продукции, повышалось доверие к производителю, расширялась клиентская база, росла прибыль, увеличивался уровень и объем рекламы, и не последнюю роль в ней играет акцент на качество.

Наличие сертифицированной СМК можно и нужно использовать в рекламных и PR целях. Внедрив на предприятии систему управления качеством, вы помимо всего прочего получаете возможность рекламировать не только и не столько саму продукцию, но и ее качество. Благодаря этому ваша реклама не «утонет» среди большого количества рекламы аналогичной конкурентной продукции.

Есть еще множество существенных преимуществ, которые дает СМК помимо своей основной цели — обеспечения качества. Специалистам ЦСРК есть еще много, что рассказать как о системе управления качеством, так и о других системах управления. В частности для любого производства не менее, чем СМК важен и актуален экологический менеджмент (система управления окружающей средой), а также менеджмент безопасности труда (система управления охраной труда).

В завершение хочу поделиться нашим очередным достижением. Центр сертификации и разработок по качеству получил аккредитацию (т.е. официальное право на проведение работ по сертификации) в системе «Строительный Регистр Качества», разработанной специалистами Экспертного центра ССМ специально как адаптированная система сертификации для предприятий строительного комплекса. |