



Система менеджмента качества





Качество

Что такое качество?





Что такое качество

- Реализация всех свойств продукции, системы или процесса
- Комбинация человеческих ресурсов и эффективности процесса
- Соответствие требованиям
- Уровень требований, которому соответствует набор неотъемлемых характеристик





Что такое качество?

Качество – это предоставление услуг



Это ответственность руководства



Необходимы инструменты
управления





Меры, направленные на качество

- **Контроль качества**
 - Тестирование продукта
- **Гарантия качества**
 - Меры, предпринимаемые в процессе, направленные на достижение желаемого качества
- **Менеджмент качества**
 - Действия руководства, направленные на основные элементы, относящиеся к качеству





Системы управления качеством

- ISO 9001:2008
- Общий менеджмент качества
- Методика «Шести Сигм»
- Методика Кайзен (Kaizen)
- ...





Система менеджмента качества

➤ Это система...

- направленная на улучшение эффективности организации и
- эффективность в достижении определенных целей.

➤ Методология

- Сделать процесс прозрачным
- Повторяемым
- Корпоративная память
- Определить сферы ответственности
- Проверить Ваши процессы, чтобы их заблаговременно исправить
- Проверить Ваши процессы с целью их улучшения





8 принципов Системы менеджмента качества в рамках ISO 9000

1. Организация, ориентированная на потребителя
2. Лидерство
3. Привлечение людей
4. Подход к процессу
5. Системный подход к менеджменту
6. Постоянное улучшение
7. Фактический подход к принятию решений
8. Взаимовыгодные отношения с поставщиком





8 Принципов менеджмента качества

1. Организация, ориентированная на потребителя
2. Лидерство
3. Привлечение людей
4. Подход к процессу
5. Системный подход к менеджменту
6. Постоянное улучшение
7. Фактический подход к принятию решений
8. Взаимовыгодные отношения с поставщиком





Организация, ориентированная на потребителя

Организации зависят от своих потребителей, поэтому должны понимать текущие и будущие потребности потребителей, соответствовать требованиям потребителей, стремиться превзойти ожидания потребителей





8 Принципов менеджмента качества

1. Организация, ориентированная на потребителя
2. **Лидерство**
3. Привлечение людей
4. Подход к процессу
5. Системный подход к менеджменту
6. Постоянное улучшение
7. Фактический подход к принятию решений
8. Взаимовыгодные отношения с поставщиком





Лидерство

Лидеры определяют единство цели и направления работы организации. Они должны создавать и поддерживать внутреннюю атмосферу, в условиях которой люди могут в полной мере участвовать в работе для достижения целей организации.





8 Принципов менеджмента качества

1. Организация, ориентированная на потребителя
2. Лидерство
3. **Привлечение людей**
4. Подход к процессу
5. Системный подход к менеджменту
6. Постоянное улучшение
7. Фактический подход к принятию решений
8. Взаимовыгодные отношения с поставщиком





Привлечение людей

Люди на всех уровнях являются сущностью организации. Их участие в работе в полной мере создает условия для использования их способностей во благо организации.





8 Принципов менеджмента качества

1. Организация, ориентированная на потребителя
2. Лидерство
3. Привлечение людей
4. **Подход к процессу**
5. Системный подход к менеджменту
6. Постоянное улучшение
7. Фактический подход к принятию решений
8. Взаимовыгодные отношения с поставщиком





Подход у процессу

Желаемый результат достигается более эффективно когда ресурсами и видами деятельности управляют как процессом.





8 Принципов менеджмента качества

1. Организация, ориентированная на потребителя
2. Лидерство
3. Привлечение людей
4. Подход к процессу
5. **Системный подход к менеджменту**
6. Постоянное улучшение
7. Фактический подход к принятию решений
8. Взаимовыгодные отношения с поставщиком





Системный подход к менеджменту

Определение, понимание и управление системой взаимосвязанных процессов для достижения определенной цели повышает результативность и эффективность организации.





8 Принципов менеджмента качества

1. Организация, ориентированная на потребителя
2. Лидерство
3. Привлечение людей
4. Подход к процессу
5. Системный подход к менеджменту
- 6. Постоянное улучшение**
7. Фактический подход к принятию решений
8. Взаимовыгодные отношения с поставщиком





8 Принципов менеджмента качества

1. Организация, ориентированная на потребителя
2. Лидерство
3. Привлечение людей
4. Подход к процессу
5. Системный подход к менеджменту
6. Постоянное улучшение
7. **Фактический подход к принятию решений**
8. Взаимовыгодные отношения с поставщиком





8 Принципов менеджмента качества

1. Организация, ориентированная на потребителя
2. Лидерство
3. Привлечение людей
4. Подход к процессу
5. Системный подход к менеджменту
6. Постоянное улучшение
7. Фактический подход к принятию решений
8. **Взаимовыгодные отношения с поставщиком**





Преимущества Системы менеджмента качества





Процесный подход





TRACECA Maritime Safety & Security II

Contract No. 2012/308-311



Типовые процессы Морской администрации



«Сложные процессы»? Один стандартизированный процесс или множество для разных сертификатов



Оценка процессов в рамках системы менеджмента качества

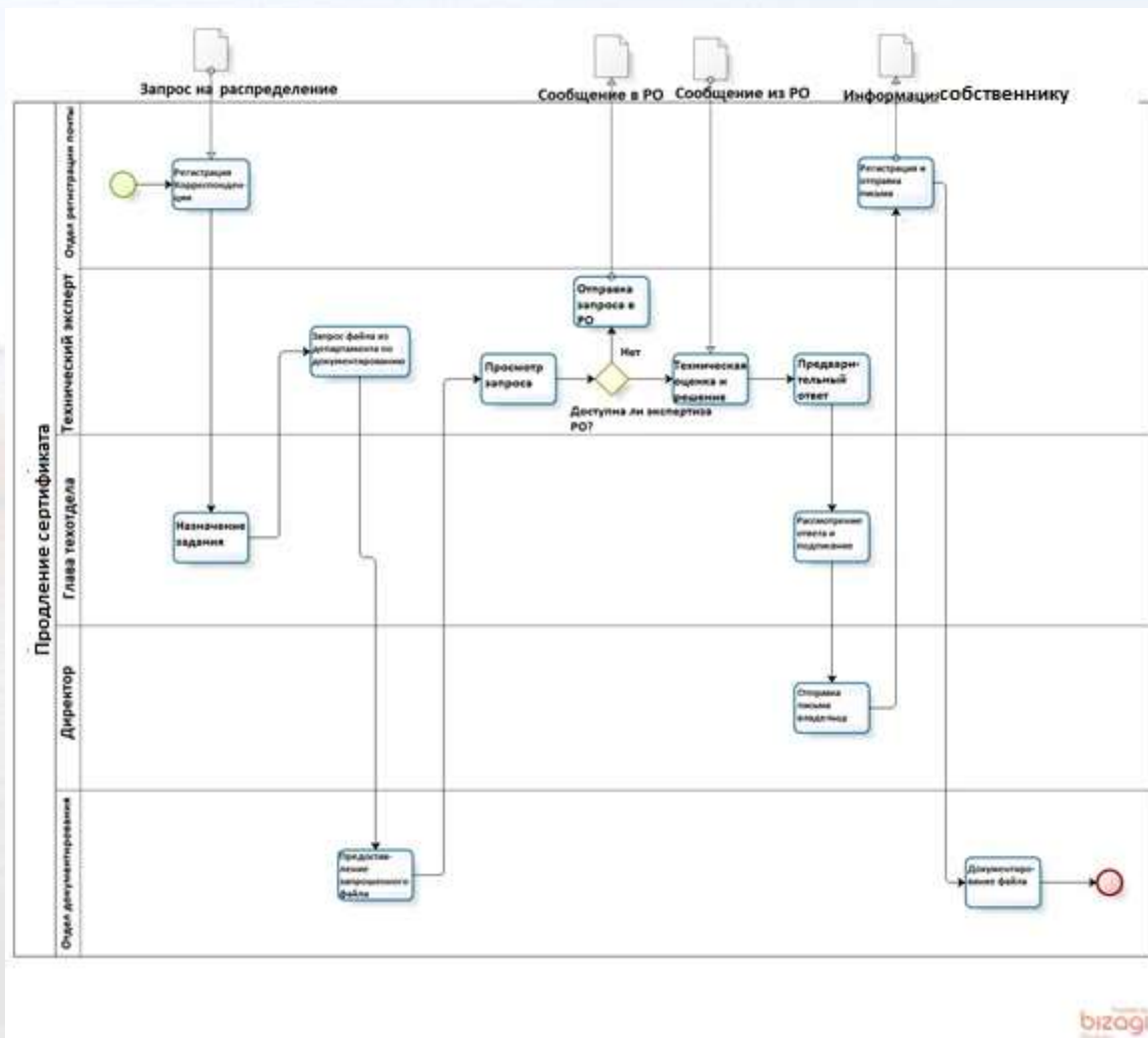
- При оценке систем менеджмента качества, необходимо ответить на четыре вопроса, связанных с каждым оцениваемым процессом.
 - а) Правильно ли определен и охарактеризован процесс?
 - б) Назначены ли ответственные лица?
 - в) Выполняются и соблюдаются ли процедуры?
 - г) Эффективен ли процесс достижения требуемых результатов?





TRACECA Maritime Safety & Security II

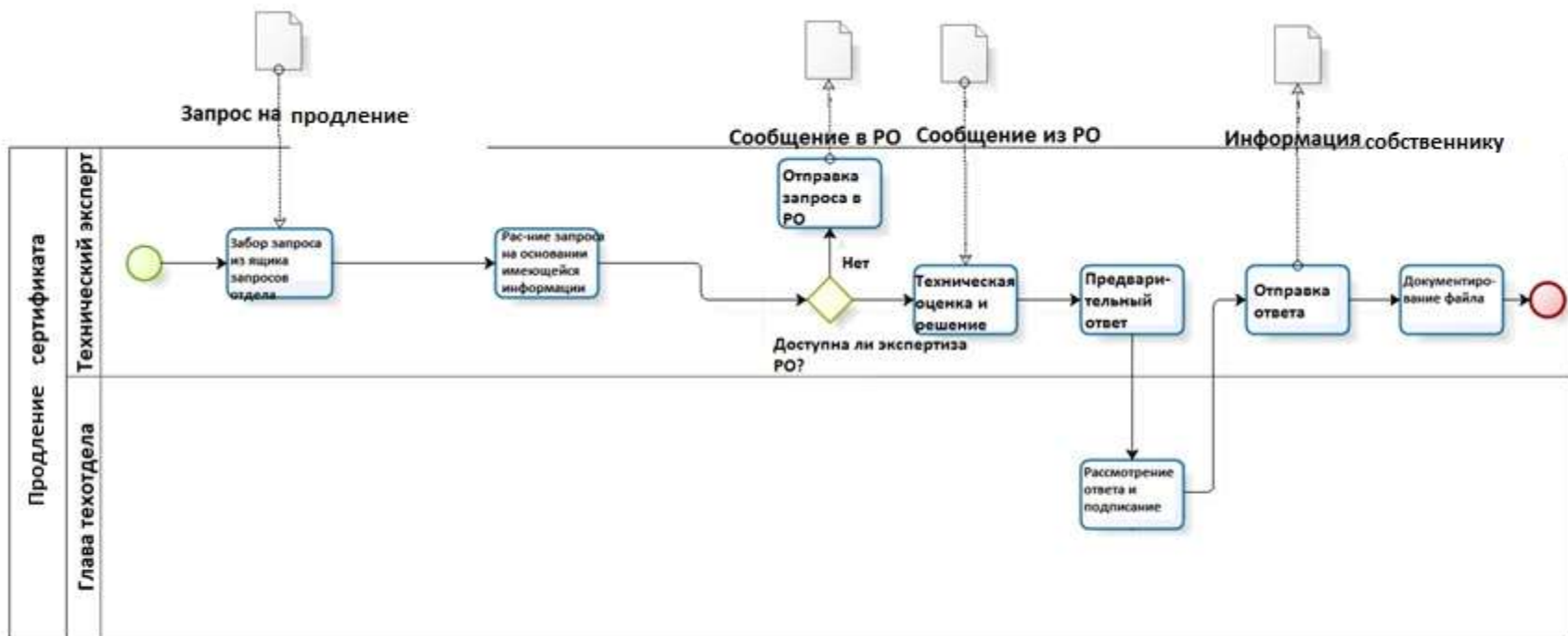
Contract No. 2012/308-311



bizagi

This project is financed by the European Union and implemented by the consortium led by NTU





Powered by
bizagi
Platform





Средство управления

- Одна из задач высшего руководства состоит в проведении регулярных систематических оценок соответствия, результативности и эффективности системы менеджмента качества в отношении принципов качества и требований к качеству
- Высшее руководство должно обеспечить распределение обязанностей, назначить ответственных лиц обеспечить их коммуникацию





Средство управления(2)

- Для обеспечения качества обслуживания потребителя высшее руководство должно определить требования потребителя, а также обеспечить их выполнение
- Необходимо проводить мониторинг менеджмента, который включает:
 - отзыв потребителя,
 - соответствие осуществления процесса и продукта,
 - состояние превентивных и корректирующих действий,
 - последующие действия, основанные на предыдущих проверках управления,
 - изменения, которые могут повлиять на систему менеджмента качества,
 - рекомендации для улучшения.





Важность обязательств руководства

Отсутствие обязательств руководства



Отсутствие рабочей системы менеджмента
качества



Отсутствие прибыли, только расходы



Спасибо за внимание

Обсуждение





Для чего нужна система менеджмента качества?





Ст. 8 Директивы 2009/21/ЕС

- Система менеджмента качества и внутренняя оценка
- 1. До 17 июня 2012 все страны-участники должны разработать, имплементировать и соблюдать систему менеджмента качества для действующих элементов, относящихся к деятельности государства флага, в своих администрациях. Такая система менеджмента качества должна быть сертифицирована в соответствии с применимыми международными стандартами качества.
- 2. Страны-участники, которые попали в черный список или которые попадали, в течение двух лет подряд, в серый список, опубликованный в самом последнем годовом отчете Парижского меморандума о взаимопонимании по ГПК (далее Парижский меморандум), должны предоставить Комиссии отчет об осуществлении деятельности государства флага не позднее, чем через 4 месяца после публикации отчета Парижского меморандума.
- Отчет должен определять и анализировать основные причины недостаточного соблюдения требований, что привело к задержкам и отсутствию результата, что привело к попаданию в черный или серый список.





ФСО, VIMSAS, III Code и Система менеджмента качества

- Конвенции ИМО и UNCLOS содержат большое количество требований относительно государств флага, прибрежных государств и государств портов.
- Форма самооценки (ФСО), которая была документом, предназначенным для государств флага для заполнения и использования как измерение их собственных показателей в работе, являлась первым подходом ИМО к большему соблюдению государствами флага законодательных требований.





ФСО, VIMSAS, III Code и Система менеджмента качества

- Форма самооценки не существенно улучшила работу государств флага, поэтому ИМО ввела Схему добровольной проверки государств-членов ИМО (VIMSAS) и пригласила государства флага принять участие в проверке добровольно.
- Состоянием на сентябрь 2013 года 61 страна-участница прошли проверку (включая 5 независимых территорий и 2 ассоциированных члена). В общем, это составляет 41% от численности членов ИМО.





ФСО, VIMSAS, III Code и Система менеджмента качества

- Схема VIMSAS остается добровольной и ИМО стремится видеть улучшенную работу государств флага.
- В декабре 2013 28-ая Ассамблея приняла Кодекс по осуществлению документов ИМО “III Code”.





ФСО, VIMSAS, III и Система менеджмента качества

- III Code будет обязательным – Ассамблея также приняла ряд дополнений, относящихся ко всем Конвенциям ИМО, чтобы сделать использование III Code обязательным для всех стран-участниц.
- III Code незначительно отличается от предыдущих Руководств по осуществлению обязательных документов.





Процедуры обязательной проверки

- 28-ая Ассамблея также приняла процедуры обязательной проверки.;
- Первые государства, которые пройдут проверку, это те, которые не проходили VIMSAS – путем жеребьевки.
- Потом государства, прошедшие VIMSAS по порядку их проверки VIMSAS
- Обязательные проверки будут проводиться каждые 7 лет.
- Стандарты проверки с этого момента определены в III Code, но будут прагматично применены к государствам, которые подготовились до опубликования III Code.





III Code

- В III Code не говорится, что Система управления качеством – это требование.





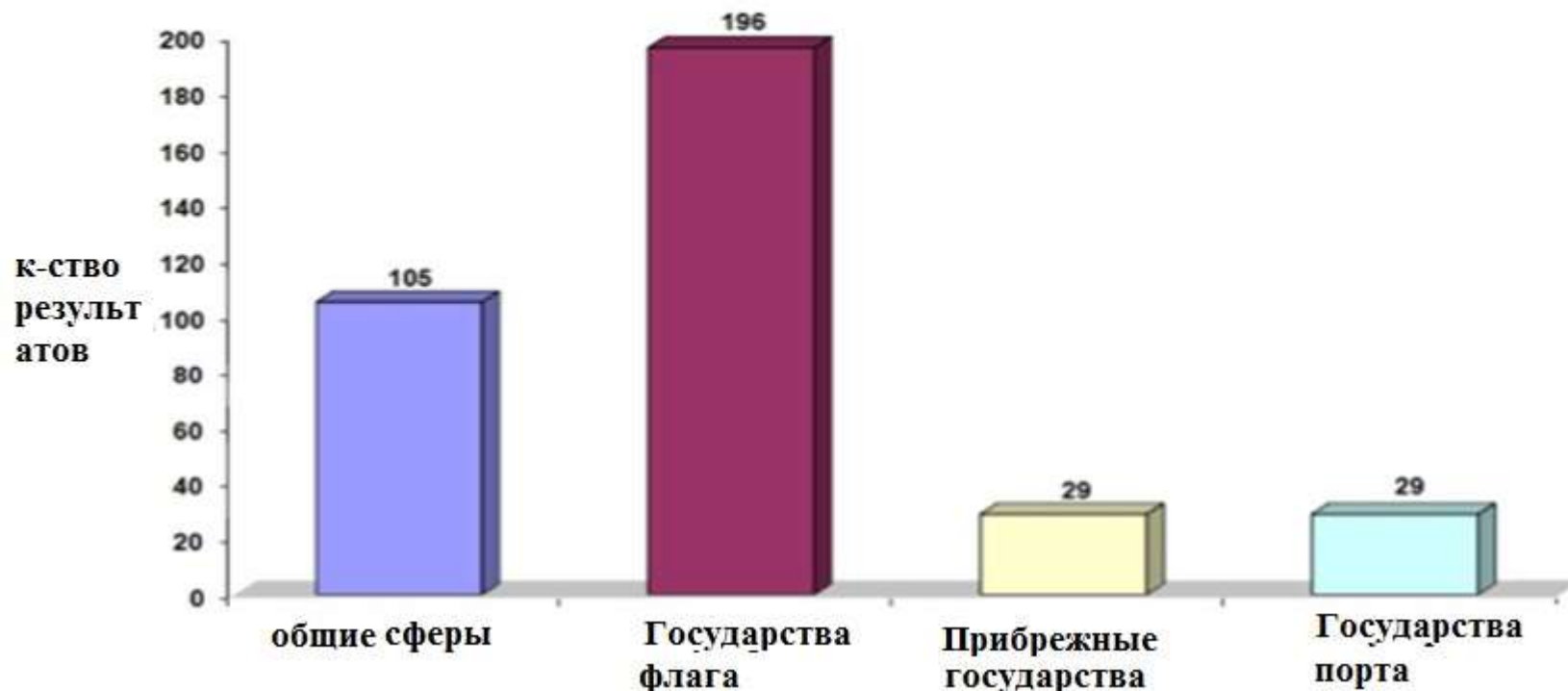
Результаты проверок VIMSAS

- ИМО проанализировала результаты всех проверок, проведенных до этого времени. (См. FSI.20/Inf 16).
- Результаты распределены по «Общим сферам» (применительно к нормам государств флага, нормам прибрежных государств и нормам государств портов), и
- По отдельным результатам государств флага, портов и прибрежных государств.





45 проверок - 26% стран-участниц

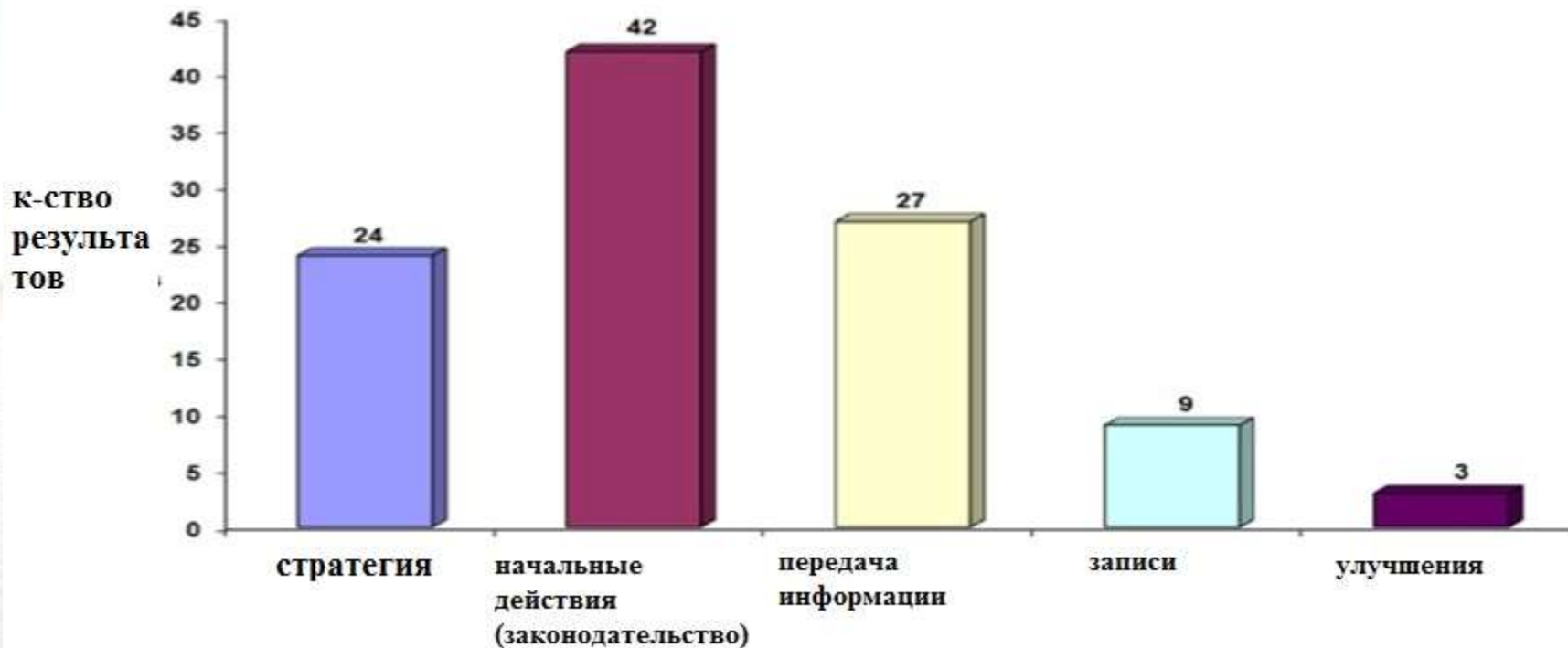


Сводный график результатов проверок показывает насколько такие «результаты» сконцентрированы в общих сферах и деятельности государств флага.



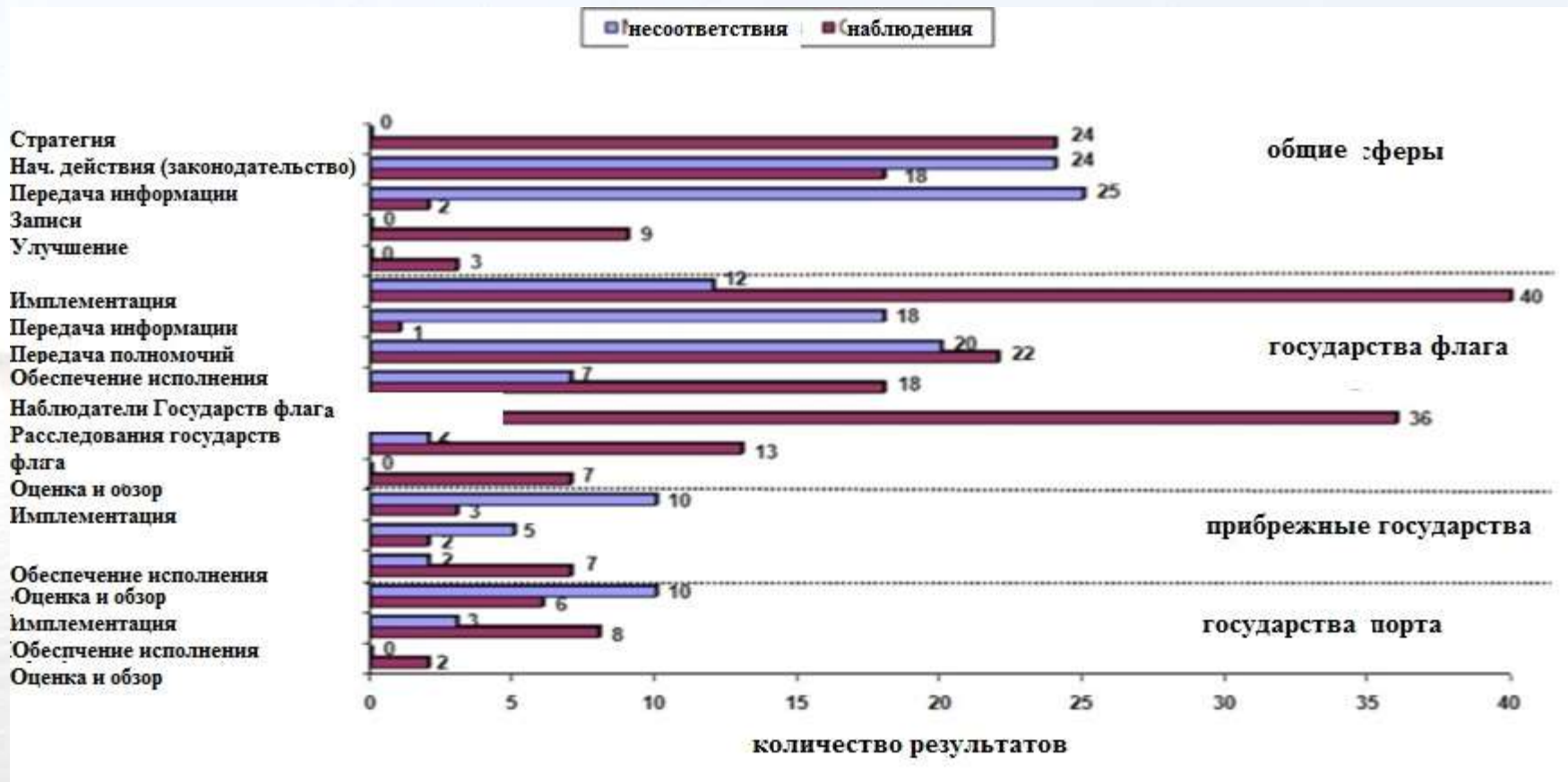


часть 1 - общие сферы



Распределение «результатов» в общих сферах (по 45 проверкам)



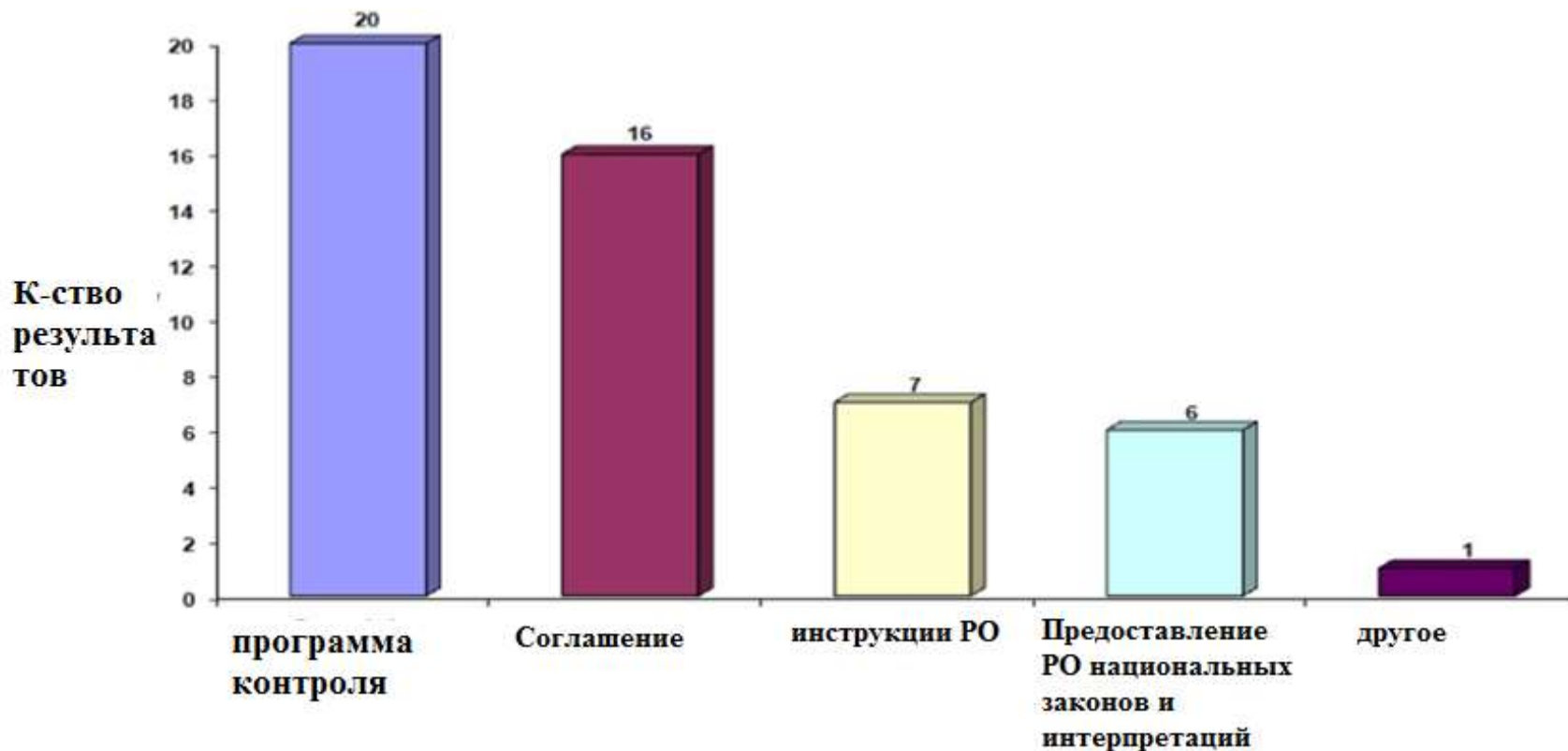


“результаты” по каждой части Кодекса.



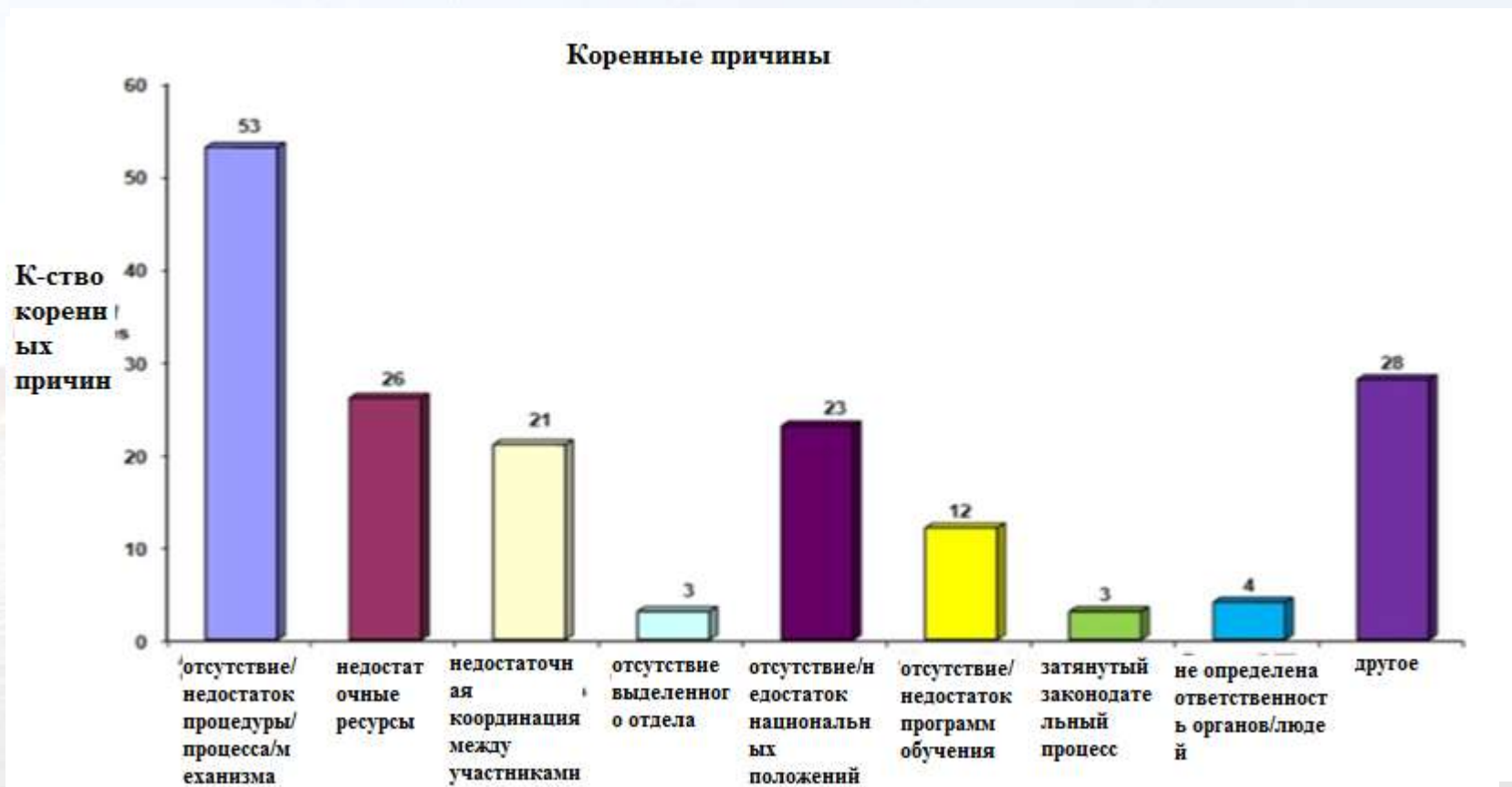


Передача полномочий



Анализ “результатов”, относящихся к передаче полномочий признанным организациям (Recognized Organizations “RO”).





Анализ “Коренных причин” по 45 проверкам





«Коренные причины» для большинства результатов состоят в:

- отсутствию или недостаточности процедуры,
- недостаточных ресурсах,
- недостаточной координации между разными участниками,
- отсутствию национальных положений,
- отсутствию или недостаточности программ обучения.

Стандарт ISO 9001 рассматривает минимум четыре из этих пунктов.





ISO 9001/2008

Общие требования

- Организация должна:
 - определять процессы, необходимые для системы менеджмента качества и способствовать их применению в работе организации (см 1.2),
 - определять последовательность и взаимодействие этих процессов,
 - определять критерии и методы, необходимые для обеспечения результативности как при осуществлении, так и при управлении этими процессами,
 - обеспечить доступность ресурсов и информации необходимых для поддержки работы и мониторинга этих процессов,
 - мониторинг, измерение, где возможно, и анализ этих процессов, и
 - Имплементация действий необходимых для достижения запланированных результатов и постоянная модернизация этих процессов.
 - Эти процессы должны управляться организацией согласно требований данного Международного стандарта.

53 результата из 45 проверок показали недостаток процедур как коренную причину.





Часть 6.1 – Обеспечение ресурсами ISO 9001/2008

➤ Обеспечение ресурсами

➤ Организация определяет и предоставляет ресурсы необходимые для

- а) имплементации и поддержания систем менеджмента качества и постоянного повышения их эффективности, и
- б) увеличить удовлетворенность потребителя посредством выполнения требований потребителя.

26 результатов из 45 проверок показали недостаток ресурсов как коренную причину.





ISO 9001 – Обязательства руководства

➤ Высшее руководство предоставит доказательства своих обязательств в отношении развития и имплементации системы менеджмента качества, а также постоянной модернизации такой системы, через

- a) оглашение организации важности соответствия требованиям потребителя, а также требованиям устава и нормативных документов,
- b) установление политики качества,

21 результат из 45 проверок показал недостаток взаимодействия между разными участниками как коренную причину.





23 результата из 45 проверок показали “Недостаток национальных положений” как коренную причину. ISO 9001 не обязует национальную стратегию, но говорит следующее:

- Документация системы менеджмента качества должна включать
 - а) документированное изложение политики качества и целей качества
 - и

- Высшее руководство должно обеспечить, чтобы политика качества
 - а) соответствовала целям организации,





ISO 9001

Часть 6.2.2 – Компетентность, подготовка и осведомленность

➤ Организация должна

- a) определить необходимый уровень компетентности персонала, выполняющего работу, которая влияет на соответствие продукции к требованиям,
- b) где применимо, обеспечивать подготовку или предпринимать другие действия для достижения необходимого уровня компетентности,
- c) оценивать результативность предпринятых мер,
- d) обеспечивать осведомленность своего персонала об актуальности и важности его деятельности и вкладе в достижение целей в области качества, и
- e) поддерживать в рабочем состоянии записи об образовании, подготовке, навыках и опыте (см 4.2.4)

12 результатов из 45 проверок показали недостаток обучающих программ как коренную причину.





Выводы

- *Директива 2009/21/ЕС требует, чтобы в морских администрациях государств-участников были СМК – для осуществления деятельности государства флага.*
- *Кодекс III ИМО содержит обязательные требования, которым могут эффективно соответствовать СМК деятельности государств флагов, портов и прибрежных государств.*
- *Стандарт ISO 9001-2008 “лучше всего подходит” обоим требованиям.*





Описание Стандартов ISO 9000, ISO 17020, ISO
14000

Директива ЕС 2009/21/ЕС





Серия ISO 9000

- ISO 9000:2005 Системы менеджмента качества — Основные принципы и словарь
- ISO 9001:2008 Системы менеджмента качества — Требования
- ISO 9004:2009 Менеджмент с целью достижения устойчивого успеха организации — Подход с позиции менеджмента качества





ISO 9000:2005

Основные положения

- ISO 9000 отделяет требования к системам менеджмента качества от требований к продукции.
- Политика качества и цели качества устанавливаются для предоставления фокуса, который направляет организацию.
- Принципы менеджмента качества могут использоваться высшим руководством как основа их роли
- Документация обеспечивает передачу намерений и последовательности действий.
- Целью постоянной модернизации системы менеджмента качества является повышение удовлетворения потребителей или других заинтересованных участников.





ISO 9001:2008

Стандарт сертификации

- Основные требования к сертификации
- Организационные требования
- Требования к менеджменту
- Требования к сервису (ориентация на потребителя)





ISO 9001:2008

Содержание

1. Область применения.
 - 1.1 Общие положения
 - 1.2. Применение
2. Нормативные ссылки
3. Термины и определения
4. Система менеджмента качества
 - 4.1. Общие требования
 - 4.2. Требования к документации





ISO 9001:2008

Содержание

- 5. Ответственность руководства
 - 5.1. Обязательства руководства
 - 5.2. Ориентация на потребителя
 - 5.3. Политика в области качества
 - 5.4. Планирование
 - 5.5. Ответственность, полномочия и обмен информацией
 - 5.6. Анализ со стороны руководства





ISO 9001:2008

Содержание

- 6. Менеджмент ресурсов.
- 6.1. Обеспечение ресурсами.
- 6.2. Человеческие ресурсы.
- 6.3. Инфраструктура.
- 6.4. Производственная среда





ISO 9001:2008

Содержание

- 7. Реализация продукции.
- 7.1. Планирование реализации продукции.
- 7.2. Процессы, связанные с потребителями.
- 7.3. Проектирование и разработка
- 7.4. Закупки
- 7.5. Производство и обслуживание
- 7.6. Управление оборудованием для мониторинга и измерений





ISO 9001:2008

Содержание

- 8. Измерение, анализ и улучшение
 - 8.1. Общие положений
 - 8.2. Мониторинг и измерение
 - 8.3. Управление несоответствующей продукцией
 - 8.4. Анализ данных
 - 8.5. Улучшение





ISO 9004:2009

Менеджмент с целью достижения успеха

- Следовать принципам ISO 9001
- Больше внимания функциям руководства
- Проще понять не-специалисту
 - ⇒ Рекомендуется как Методический документ



Директива ЕС 2009/21/ЕС по требованиям к государствам флагов

- Каждая страна-участник должна разработать, имплементировать и использовать систему менеджмента качества для работы администрации, связанной с деятельностью государства флага. Такая система менеджмента качества должна быть сертифицирована в соответствии с применяемыми международными стандартами качества.





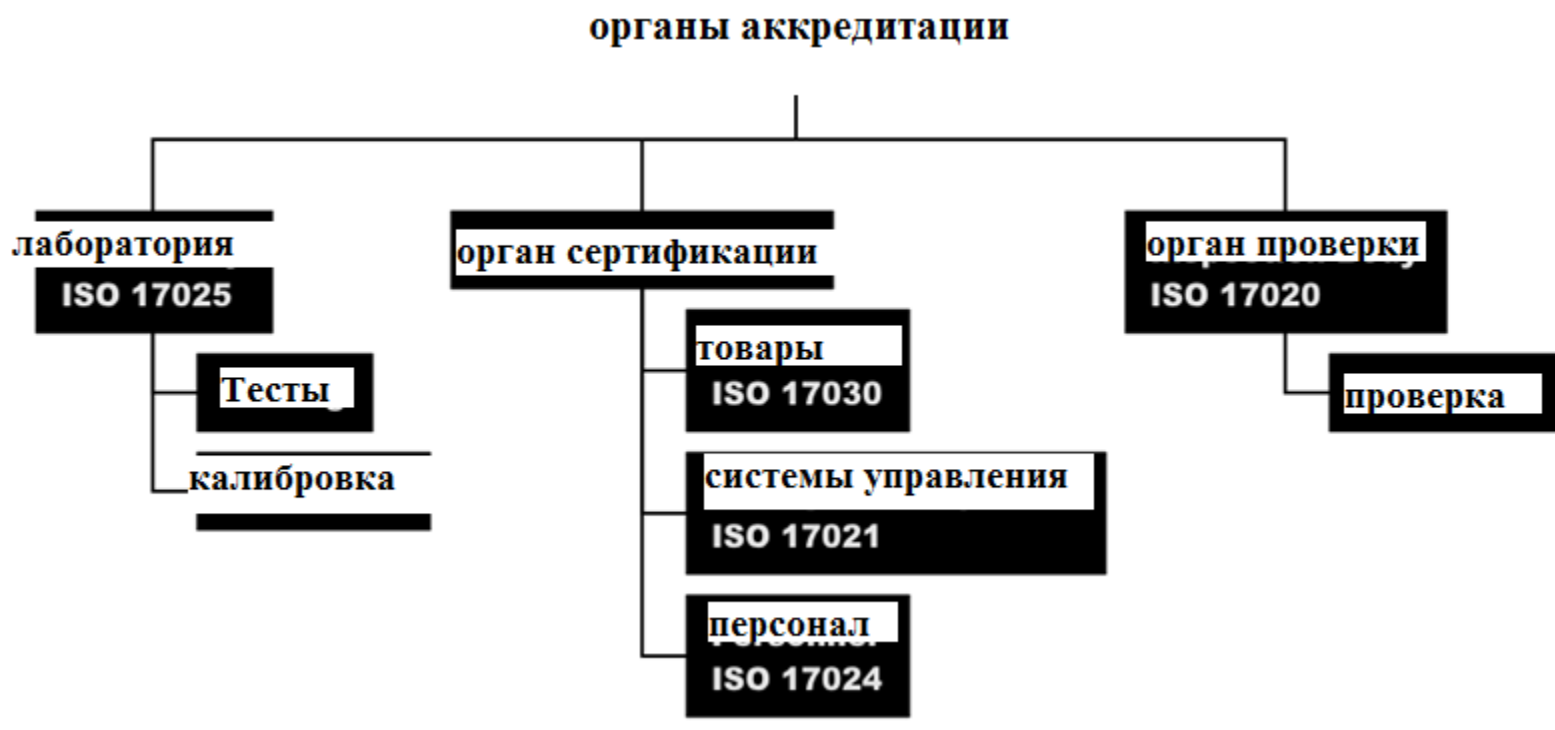
ISO 17000

- ISO 17000:2004 Оценка соответствия – Словарь и общие принципы
- ISO 17020:2012 Оценка соответствия. Требования к работе различных типов органов инспекции
- ISO 17024:2012 Оценка соответствия. Общие требования к органам, проводящим сертификацию персонала





ISO 17020 + ISO 17024





ISO 1720:2012

Морская администрация как орган инспекции

- Проведение анализа в соответствии с внутренними документами
- Инспекция государства флага
- Инспекция государства порта





Требования, характерные для ISO 17020:2012

- Беспристрастность и независимость
- Субподряд
- Методы и процедуры инспекции





ISO 17024:2012

Морская администрация как орган сертификации персонала

- Сертификация моряков
- ... Любого другого персонала в Вашей администрации?





Требования, характерные для ISO 17024:2012

- Структура органа сертификации в отношении подготовки
- Требования к экзаменаторам
- Процесс сертификации
 - Процесс оценки
 - Процесс экзаминирования
 - Процесс ре-сертификации





ISO 14000 Системы экологического менеджмента

- ISO 14015 Оценка экологии на объектах и в организациях
 - Порты, Дворы
- ISO 14040ff Оценка периода эксплуатации
 - собственные средства
 - собственные суда
 - преимущества для потребителей???
- ISO 14063 Обмен экологической информацией; Рекомендации и примеры
 - Презентация внешнему миру





ISO 9001 / ISO 28000

МКУБ

Освидетельствования и проверки





ISO 9001

Основные положения

➤ Подход к процессу.

➤ Выделить важность:

- Понимания и соответствия требованиям
- Рассмотрение процесса в плане повышения эффективности,
- Получение результатов от реализации и эффективности процесса
- Постоянная модернизация процесса, основанная на объективном измерении.





Планируй – Делай – Проверь – Действуй

- Планируй-Делай-Проверь-Действуй (ПДПД) может применяться ко всем процессам. ПДПД можно коротко описать следующим образом.
- **Планируй:** определение целей и процессов, необходимых для получения результатов согласно требованиям потребителя и политики организации.
- **Делай:** имплементирование процессов.
- **Проверь:** проведение мониторинга и измерений процессов и продукции в отношении политики, целей и требований к продукции, отчетность о результатах
- **Действуй:** осуществление действий с целью постоянного улучшения производственных показателей.





Назначение

- Этот международный стандарт описывает требования к системе контроля качества, при которых организация:
 - а) должна продемонстрировать способность постоянно поставлять продукцию, которая соответствует требованиям потребителя, а также соответствующим уставным требованиям и требованиям нормативных документов
 - б) должна стремиться повысить удовлетворенность потребителя посредством эффективного использования системы, с учетом процессов постоянной модернизации системы, а также гарантирования соответствия требованиям потребителя, уставным требованиям и требованиям нормативных документов.





МКУБ Основные положения в сравнении

➤ Цели

- 1.2.1 Цели Кодекса - обеспечение безопасности на море, предотвращение несчастных случаев или гибели людей и избежание вреда окружающей среде, в частности морской среде, и имуществу.
- 1.2.2 Цели Компании по управлению безопасностью должны,
 - помимо прочего:
 - .1 обеспечить безопасную практику эксплуатации судов и безопасную для человека окружающую среду;
 - .2 оценить все идентифицированные риски, связанные с судами, персоналом и окружающей средой и организовать соответствующую защиту от них;
 - .3 постоянно совершенствовать навыки берегового и судового персонала по управлению безопасностью, включая готовность к
 - аварийным ситуациям, относящимся как к безопасности, так и защите окружающей среды.
- 1.2.3 Система управления безопасностью должна обеспечивать:
 - .1 выполнение обязательных правил и норм; и
 - .2 чтобы применимые кодексы, руководства и стандарты, рекомендованные Организацией, Администрациями, классификационными обществами и организациями морской индустрии принимались во внимание.



МКУБ

ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

➤ 1.4 Функциональные требования к системе управления безопасностью

Каждая Компания должна разработать, задействовать и поддерживать систему управления безопасностью (СУБ), которая включает следующие функциональные требования:

- политику в области безопасности и защиты окружающей среды;
- инструкции и процедуры для обеспечения безопасной эксплуатации судов и защиты окружающей среды, согласно соответствующему международному праву и законодательству государства флага судна;
- установленный объем полномочий и линии связи между персоналом на берегу и на судне и внутри их;
- процедуры передачи сообщений об авариях и случаях несоблюдения положений данного Кодекса;
- процедуры подготовки к аварийным ситуациям и действий в аварийных ситуациях; и
- процедуры проведения внутренних аудиторских проверок и процедуры пересмотра управления





ISO 9001-2008

➤ СТРУКТУРА;

- Декларация принципов и задачи качества.
- Руководство по качеству.
- Документированные процедуры и отчеты,
- Документы, включая отчеты, определенные организацией как необходимые для обеспечения эффективного планирования, функционирования и контроля процесса.





Обязательные процедуры Управление документацией

➤ Управление документацией;

➤ Для определения необходимых средств управления должна быть разработана документированная процедура, предусматривающая

- a) проверку документов на адекватность до их выпуска,
- b) анализ и актуализацию, по мере необходимости, и переутверждение документов,
- c) обеспечение идентификации изменений и статуса пересмотра документов,
- d) обеспечение наличия соответствующих версий документов в местах их применения ,
- e) обеспечение сохранения удобочитаемости документов и их легкой идентификации,
- f) обеспечение идентификации документов внешнего происхождения, определенные организацией как необходимые ей для планирования и функционирования системы менеджмента качества, и управления их рассылкой, и
- g) предотвращение непреднамеренного использования устаревших документов и применение соответствующей идентификации таких документов, оставленных для каких-либо целей.





Обязательные процедуры Управление записями

- 4.2.4 Управление записями
- Записи, которые ведутся для предоставления свидетельств соответствия требованиям и результативности и функционирования системы менеджмента качества, должны контролироваться.
- Организация должна установить документированную процедуру для определения средств управления требуемых при идентификации, хранении, защите, восстановлении, сохранении и изъятии записей.
- Записи должны оставаться четкими, легко идентифицируемыми и подлежать восстановлению.





Управление устройствами для мониторинга измерений

- Организация должна определить мониторинг и измерения, которые предстоит осуществить, а также устройства для мониторинга и измерений, необходимые для обеспечения свидетельства соответствия продукции установленным требованиям. Организация должна разработать процессы для подтверждения возможности проведения мониторинга измерений и того, что способ мониторинга и измерения совместим с требованиями к мониторингу и измерениям.





Корректирующие действия

- Организация должна предпринимать корректирующие действия с целью устранения причин несоответствий для предотвращения повторного их возникновения. Корректирующие действия должны быть адекватными последствиям выявленных несоответствий.
- Должна быть разработана документированная процедура составляется для определения требований к
 - a) анализу несоответствий (включая жалобы потребителя),
 - b) установлению причин несоответствий,
 - c) оцениванию необходимости действий, чтобы избежать повторений несоответствий,
 - d) определению и осуществлению необходимых действий,
 - e) записям результатов предпринятых действий (см 4.2.4), и
 - f) анализу результативности предпринятых корректирующих действий.





Предупреждающие действия

- Организация должна определять действия с целью устранения причин несоответствий для предупреждения их появления. Предупреждающие действия должны соответствовать возможным последствиям потенциальных проблем.
- Должна быть разработана документированная процедура составляется для определения требований к
 - а) установлению потенциальных несоответствий и их причин,
 - б) оцениванию необходимости принятия мер с целью предупреждения появления несоответствий,
 - в) определению и осуществлению необходимых действий,
 - г) записям результатов предпринятых мер (см 4.2.4), и
 - д) анализу результативности предпринятых предупреждающих действий.





Процесс проверки

- Внутренние проверки,
 - Как часто?
 - Кем?





Основные положения проверки

- Объективные доказательства.
- Когда недостаток становится несоответствием?





ISO в Морской Администрации





Чем занимается Морская администрация.

- Две отдельные, но связанные функции.
- Регистрация судов – Обслуживание клиентов.
 - UNCLOS Ст. 91 “Каждое государство определяет условия предоставления своей национальности судам”
- Контроль над судами – орган контроля.
 - UNCLOS Ст. 94. “Каждое государство эффективно осуществляет в административных, технических и социальных вопросах свою юрисдикцию и контроль над судами, плавающими под его флагом.”





Орган контроля

- Роль, на которую акцентирует внимание Директива ЕС 2009/21/ЕС, касается “функционирующих частей” деятельности относящейся к государству флага. Далее она ссылается на результаты, опубликованные в Парижском МП и обязывает государства флага «объяснить», по каким причинам они оказались в черном или сером списке.
- Это роль относится только к роли обеспечения исполнения – не к роли бизнеса.





ISO и роль обеспечения исполнения

- Стандарт ISO 9001 напрямую не обращается к вещам, которые администрация должна воплотить как организация обеспечивающая исполнение.
- Но есть ключевые элементы стандарта, которые предоставляют информацию для эффективного обеспечения исполнения, для обеспечения соответствующих и правильных стандартов, предоставления обучения персонала, работы с внешними организациями, такими как Признанные организации (RO).



Сторона взаимодействия с потребителем.

- Два подхода.
 - Подход международной регистрации – поиск бизнеса – зарабатывание денег.
 - Подход национального флага – предоставление услуг национальным организациям.





Связь между двумя подходами.

• Оба подхода нуждаются в:

➤ Потребителях.

➤ В первом случае нет смысла, в случае если потребитель считает,

что слишком сложно и



Конкуренция между Морскими

администрациями

- Существует три варианта ведения бизнеса для борьбы с конкурентами;
 - стандарты – избегание правил и цен.
 - ценовая политика – самое дешевое предложение получает заказ.
 - качество услуг.





Конкуренция по стандартам

- Когда-то очень популярный, сейчас практически невозможный из-за;
 - Контроля государств портов,
 - Контроля ИМО - VIMSAS, III, проверки ПДНВ, международное давление, MLC.
 - Международного внимание.





Конкуренция по цене

- Практически невозможно. Большинство крупных судовых регистров выставляют очень схожие цены. Понижение цены только уменьшит доход до неразумного уровня





Сравнение цен – приблизительное.

- 10,000 судно. Начальная регистрация/ годовой взнос/ в год за 5 лет.
 - Либерия \$7450 / \$7450 \$7450/год
 - Багамы \$5755 / \$4655 \$4875/год
 - Маршалловы о. \$10935/ \$6380 \$7291/год
 - Вануату \$9505 / \$4350 \$5381/год
 - Мальта \$2887 / \$4831 \$4422/год
 - Панама \$8500 / \$4800 \$5540 /год
 - Антигуа \$14754 / \$5824 \$6226/год





Конкуренция в реальном мире.

- Если владелец хочет избежать низких стандартов, заплатить разумную цену, тогда единственным отличием между флагами являются услуги.
- Предоставление высококачественных услуг это бизнес решение





Ключевые моменты хорошего обслуживания потребителя в морской администрации.

- Последовательность.
- Техническая компетенция и понимание изменений и их важности.
- Быть способным адаптироваться под изменения.
- Быть в состоянии предоставить ответы.





Последовательность

- ISO 9001-2008 Область применения – Общие положения
 - 1.1 Общие положения
 - Настоящий международный стандарт устанавливает требования к системе менеджмента качества, в тех случаях, когда организация
 - а) нуждается в демонстрации своей способности поставлять продукцию, отвечающую требованиям потребителей и соответствующим законодательным и нормативным требованиям, и
 - б) ставит своей целью повышение удовлетворенности потребителя посредством эффективного применения системы, включая процессы постоянного ее улучшения, и обеспечение соответствия требованиям потребителей, и законодательным и нормативным требованиям



Техническая компетенция

- ISO 9001 – 2008 Часть 6 – Человеческие ресурсы.
 - Организация должна
 - а) определять необходимую компетентность персонала, выполняющего работу, которая влияет на соответствие продукции к требованиям,
 - б) где применимо, обеспечить подготовку или предпринимать другие действия для достижения необходимого уровня компетентности,
 - с) оценивать эффективность предпринятых мер,
 - д) обеспечить осведомленность персонала об актуальности и важности их деятельности, и вкладе в для достижение целей в области качества, и
 - е) поддерживать в рабочем состоянии соответствующие записи об образовании, подготовке и опыте (см 4.2.4).



Адаптация под изменения

- ISO 9001 – 2008 Часть 5
 - 5.6.1 Общие положения
 - Высшее руководство должно анализировать через запланированные интервалы систему менеджмента качества организации с целью обеспечения ее постоянной пригодности, адекватности и результативности. В анализ следует включить оценку возможностей улучшения и потребности изменений в системе менеджмента качества, в том числе в политике и целях в области качества.





Предоставление ОТВЕТОВ.

- ISO – 9001 – 2008 Часть 7
- 7.2.3 Связь с потребителем
 - Организация должна определять и осуществлять эффективные меры поддержания связи с потребителем, касающиеся;
 - Информации о продукции,
 - Прохождения запросов, контрактов или заказов, включая поправки
 - Обратной связи с потребителем, включая жалобы потребителей.





ISO / IEC 27001

- Система менеджмента информационной безопасности (СМИБ)
 - Установить задачи политики, используемые для направления и контроля организации в отношении информационной безопасности.





27000 & 9001

- Оба согласованы.
- ISO 9001 содержит базовые элементы 27000 (и 14000)





27000

- Управление рисками,
- Данные, которые хранятся и используются морской администрацией.
- Взаимодействие с поставщиками компьютеров и данных.





Выводы

- Ценить то, что является й– В безопасности суда и моряки.
- Ключевые бизнес стратегии для успешной работы морской администрации.
- ISO 9001 подбирает и сертифицирует эти стратегии.





Создание системы ISO 9000 в морской администрации. Задачи и рекомендации.





Проблемы

- Сопротивление персонала.
- Время.
- Недостаток понимания.
- Стоимость.





Ценность

- Решительный контроль руководства – высшее руководство постоянно осведомлено о происходящем.
- Обеспечение стабильности для потребителей – они знают, что они получают и результат стабилен.
- Международное признание – потребители уважают, а некоторые из них могут сотрудничать только с организациями ISO.





Работа с сопротивлением персонала

- Мне нужен листок бумаги, указывающий мне, как я должен работать.
- У меня нет времени на эту лишнюю бумажную работу.
- Слишком много собраний.
- Я не позволю ему проверять мою работу.





Ответы сопротивлению персонала

➤ Привлечение.

- С самого начала.
- Ответственность
- Постоянное привлечение.
- Лидерство и обязательства руководства.





Другие преимущества Морской администрации

- Рационализация работы,
- Избавление от старых процессов и способов работы.
- Повышенная продуктивность.





ВЫЗОВЫ

- Другие департаменты – недостаток понимания
- Факторы вне контроля Администрации
- Превратить в преимущества.





Создание системы

- Максимально простая.
- Должны быть обязательные процедуры.
- Избегать технического языка в Стандарте.
- Привлекать персонал к созданию системы – она принадлежит всем.





Описание процедур

- Процедуры описывают, что персонал делает – позволяет им сначала попробовать;
 - Описать, чем они занимаются
 - Описать результаты их деятельности.
- Потом –
 - Проверить и спросить – это все еще необходимо?, это все еще лучший процесс? Это лучший способ выполнить это задание?. Существует ли лучший способ? Поощрить персонал, чтобы они смотрели на свою работу и задавали эти вопросы.





Управление СМК ISO 9001 в морской администрации





Ответственность руководства

- Ответственность со стороны высшего руководства необходима.
- Руководство должно быть вовлечено в систему и должно использовать систему.
- Руководство должно быть готово платить за нее.





Стоимость

- Получение сертификата ISO 9001 включает затраты.
 - Внешние проверки дорогие,
 - Внутренние проверки занимают время.
 - Представитель по качеству может работать на полставки в небольшой организации. В организации из 20 человек, для работы с ISO может понадобиться одна полноценная ставка – возможно поделенную между двумя людьми, с целью гарантирования правильного функционирования, регулярного обновления и управления.





Ответственность руководства

- Анализ со стороны руководства.
 - основополагающий для системы.
 - Возможность посмотреть на все – и спросить “эта система предоставляет нам все, что нам нужно, или необходимо вносить изменения?”
 - Необходимо привлекать персонал, и контактировать с персоналом.
 - Результаты анализа должны четко показать всему персоналу, что высшее руководство заинтересованно и несет ответственность.



Подготовка

- Подготовка персонала – основное требование ISO 9001.
- Подготовка персонала – жизненно необходимо для правильной работы системы, но в то же время это статья расходов.
- Как можно больше работников должны пройти подготовку и иметь право проводить проверки.





Представление ISO персоналу.

- Очень просто, если высшее руководство принимает систему.
- Не должна быть системой, навязанной сверху.
- Избавление от ненужных административных заданий.
- Возможность овладеть новыми навыками – проверки, лучшее понимание рабочего процесса, возможности для продвижения, лучшее понимание собственной роли в организации.
- Воспринимать NCN как важный вклад, а не как критику.





Разработка процедур

- Основной задачей при представлении системы персоналу и при обеспечении правильной работы является :
- поощрение персонала постоянно пересматривать процедуры – “Мы действительно хотим и дальше работать по этой процедуре?” “Эта процедура все еще работает?” “Изменилось ли что-то в моей сфере, что делает изменения необходимыми?”



Проверка

- Необходимо проводить внутренние проверки в ежегодном цикле.
- Количество и частота определяются системой,
- Решение о частоте, объеме и персонале очень важный элемент для обеспечения плавной работы системы.





Внутренние проверки

- Их планирование.
- Маленькие зоны лучше проверять в рабочем режиме.
- Требуется время и контроль.
- Хорошая практика – привлечение максимального количества персонала с целью их выполнения;
 - Создает ответственность,
 - Позволяет персоналу получить опыт и знания.
 - Помогает преодолевать барьеры.





СВЯЗЬ

- Для достижения успеха крайне важно привлекать и информировать персонал.
 - Сообщать всем о новых и дополненных процедурах
 - Информировать о результатах анализа со стороны руководства.
 - Система и ее элементы должны быть изложены самыми простыми терминами, слишком много систем используют терминологию стандарта и становятся слишком юридическими и потому непонятными для персонала более низких уровней.





Применение Стандарта ISO в прибрежных государствах и государствах порта.

Проверка VIMSAS





Проблемы

- Отдельные департаменты.
- Меньше осведомленности на международном уровне,
- Нет реальных требований по использованию стандартов
- Менее открыты процессам и процедурам.
- Стоимость





ISO 14000

- Экологические Стандарты.
- Необходима политика в области экологии.
- Процедуры защиты экологии и ее улучшения.
- Важно для государства выполняющего роль государства порта и прибрежного государства.





ISO 28000

- Возможно не является крайне полезным для государства порта или прибрежного государства.





VIMSAS

- Опыт,
- Процессы,
- Инспектора,
- Подходы.





Значение серий стандартов ISO 14000 и ISO 28000 для деятельности Морской администрации





Серия ISO 14000

ISO 14000 это серия стандартов по созданию системы экологического менеджмента, которые существуют, чтобы помочь организациям:

- (a) Свести к минимуму негативное влияние на окружающую среду (например, вызвать вредные изменения в воздухе, воде или почве) деятельностью организации (процессами и т.д.);
- (b) Соблюдать применимые законы, правила и другие экологически ориентированные требования
- (c) постоянно совершенствоваться в приведенном выше.





ISO 14001

- Основной подход такой же как и подход ISO 9001
- Ориентация на процесс
- Подход ПДПД
- Подход постоянного совершенствования





ISO 14001

- Требования ISO 14001 являются неотъемлемой частью Системы экологического менеджмента и аудита (EMAS).
- Требования EMAS к структуре и материалам более высокие, в первую очередь касаются модернизации технологического процесса, соответствия юридическим нормам и отчетности по обязательствам.





Примеры других Стандартов 14000

- **ISO 14004** Системы экологического менеджмента. Руководящие указания по принципам, системам и методам обеспечения функционирования
- **ISO 14015** Экологический менеджмент. Экологическая оценка площадок и организаций
- **ISO 14020** серия (14020 до 14025) Экологические этикетки и декларации. Основные принципы
- **ISO 14030** Пост-производство, Оценка экологической результативности
- **ISO 14031** Экологический менеджмент. Оценивание экологической эффективности
- **ISO 14040** Экологический менеджмент. Оценка жизненного цикла. Принципы и структура.
- **ISO 14050** Экологический менеджмент. Словарь.
- **ISO 14062** Экологический менеджмент. Интегрирование экологических аспектов в проектирование и разработку продукции
- **ISO 14063** Экологический менеджмент. Обмен экологической информацией. Рекомендации и примеры





Применение и преимущества для Морской администрации

- Порты и верфи, в частности отделения, связанные с материалами, влияющими на окружающую среду, например, портовые приемные средства
 - Суда под управлением Морской администрации
 - Повышение репутации нации, ответственно относящейся к окружающей среде
 - Улучшение международной репутации
- ⇒ Требуется здоровый коммуникативный подход





Серия стандартов ISO 28000

Системы менеджмента безопасности цепи поставок

- ISO 28000 была разработана технологическим комитетом ISO TC8 “Суда и морская технология”. Она основывается на формате ISO, принятом в ISO 14001:2004, из-за подхода к управлению стандартами на основе риска. Серия ISO 28000 состоит из стандартов:
- ISO 28000:2007 – Система менеджмента безопасности (СМБ), требования к стандартам, спецификация для СМБ, на основе которой организации могут документально оформить соответствие требованиям.
- ISO 28001:2007 – Предоставляет собой требования и общие рекомендации для организаций, работающих по международной цепочке поставок.
- Помогает соответствовать критериям соответствующих авторизированных экономических операторов (АЭО), установленным в Рамочных стандартах Всемирной таможенной организации, и согласовываться с национальными программами безопасности цепи поставок.





Серия ISO 28000

Система менеджмента безопасности цепи поставок

- ISO 28002:2010 PAS – Развитие гибкости в цепи поставок. Требования и руководство по применению.
- ISO 28003:2007 - Требования к органам аудита и сертификации систем менеджмента безопасности цепи поставок
- ISO 28004:2007 – Руководящие указания по выполнению ISO 28000.
- ISO 28005 – 1:2013 Портовые операции с использованием электронных систем (ЕРС). Часть 1. Структуры сообщений.
- ISO 28005 – 2:2013 Электронное портовое оформление (ЭПО) – Часть 2: Основные элементы данных.





Серия ISO 28000

Система менеджмента безопасности цепи поставок

Во время разработки стандарт ISO 28000 планировалось как стандарт, который побьет все рекорды, с учетом количества организаций, которые его примут, и скорость его распространения. Это не произошло. На данный момент относительно немного организаций имплементировали ISO 28000.





28000 и Морская администрация

- Портовое руководство Порта Хьюстон было первым портовым руководством в мире, получившим сертификат 28000 в 2008 году
- 4 Задачи:
 - *Планирование реагирования на экстренные ситуации*
 - *Управление оборудованием*
 - *Обработка данных по посетителям и поставщикам*
 - *Обучение персонала службы охраны*
- DP World была сертифицирована в 2013



ISO 28000 - это единственный опубликованный и сертифицированный Международный стандарт, который применяет целостный подход, основанный на рисках, для управления рисками, связанными с любым разрушающим инцидентом в канале поставок - до, во время, и после события. Он предлагает, как можно улучшить гибкость и готовность с точки зрения эффективности расходов на основе принципа планируй-делай-проверь-действуй

Часть 4.3.1. гласит, что "оценка рисков учитывает вероятность события и его последствий, что включает: угрозы и риски физического отказа, производственные угрозы и риски, природные события, факторы неподконтрольные организации, угрозы и риски участников"

Часть 4.4.7. - готовность к экстренным ситуациям, реакция и восстановление безопасности

Генеральный секретарь ISO отметил в пресс-релизе после опубликования ISO 28000:

- Снижение пиратства, мошенничества и терроризма
- Стандарты обращаются к потенциальным проблемам связанным с охраной на всех этапах процесса поставки с момента производства, включая источники финансирования, до конечного потребителя, таким образом, целью являются такие угрозы как терроризм, мошенничество и пиратство

Как применяется 28000



**World
Customs
Organization
(WCO)**
**SAFE
Framework**



**European
Commission
Authorized
Economic
Operator***



**Customs Trade
Partnership
Against
Terrorism
(C-TPAT)***



**Singapore
Secure
Trade
Partnership
(STP)***



**Transported
Assets
Protection
Association
(TAPA)***



ISO 28000