



СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ДЛЯ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ СТАБИЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ В УСЛОВИЯХ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ИНТЕГРАЦИИ

В. С. КУХАРЬ,

кандидат экономических наук, доцент,

С. Б. ИСМУРАТОВ,

доктор экономических наук, профессор,

Костанайский инженерно-экономический университет им. М. Дулатова

(110000, Республика Казахстан, г. Костанай, ул. Чернышевского, д. 59)

И. М. ДОННИК,

доктор биологических наук, профессор, ректор,

Уральский государственный аграрный университет

(620075, г. Екатеринбург, ул. Карла Либкнехта, д. 42)

Ключевые слова: система менеджмента качества, международные стандарты, продукция, конкурентоспособность, производство, безопасность, контроль.

Качество продукции – это одно из важнейших средств конкурентной борьбы, завоевания и удержания позиций на рынке. Управление качеством – основная часть производственного процесса, оно направлено не столько на выявление дефектов или брака, сколько на проверку качества продукции в процессе ее изготовления. Проблема качества, непростая во все времена, особенно остро стоит сейчас, в условиях Евразийского экономического союза (ЕАЭС), когда приходится конкурировать с различными представителями предприятий, использующими международно-признанные стандарты. В связи с этим предприятиям следует поэтапно внедрять международные стандарты качества, что означает переход на современные технологии, в том числе экологически чистые. Это также поможет предприятиям, производящим и перерабатывающим продукцию, реально осуществлять самостоятельную внешнеэкономическую деятельность, повышать эффективность производства и материальное благосостояние производственных коллективов, существенно ускорит сроки выхода на международный рынок и создаст предпосылки для внедрения современных методов организации труда. Основой для этого должны послужить принципы добровольности и экономической заинтересованности как мелкого сельскохозяйственного производителя, так и крупного промышленника. Качество товара, его эксплуатационная безопасность и надежность, дизайн, уровень послепродажного обслуживания являются для современного покупателя основными критериями при совершении покупки и определяют успех или неуспех фирмы на рынке. Умелая реализация принципов и механизмов стандартизации, метрологии, сертификации и менеджмента качества способствуют ускорению процесса эффективного реформирования экономики.

SYSTEM OF QUALITY MANAGEMENT FOR STABILITY OF ENTERPRISES UNDER CONDITIONS OF ECONOMIC INTEGRATION

V. S. KUKHAR,

candidate of economic sciences, assistant professor,

S. B. ISMURATOV,

doctor of economic sciences, professor,

Kostanay Engineering and Economic University

(59 Chernyshevskogo Str., 110000, Kostanay, Kazakhstan)

I. M. DONNIK,

doctor of biological sciences, professor, rector,

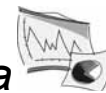
Ural State Agrarian University

(42 K. Liebknechta Str., 620075, Ekaterinburg)

Keywords: quality management system, international standards, products, competitiveness, manufacturing, security, control.

Product quality is one of the most important means of competition, winning and retaining market positions. Quality management is the main part of the production process, it is meant not so much to identify defects or rejects, but to check the quality of the product during its manufacture. The problem of quality, relevant at all times, is particularly acute now, in terms of the Eurasian Economic Union (EAEC), when there is need to compete with a variety of companies that use the internationally recognized standards. In this regard, enterprises should gradually introduce international quality standards, which means transition to modern technologies, including eco-friendly ones. It will also help enterprises producing and processing products to actually carry out independent foreign economic activity, increase production efficiency and material wealth production teams. It will significantly speed up time of entry to the international market and create conditions for the introduction of modern methods of work organization. The basis for this should be the principles of voluntariness and economic interest both of a small agricultural producer and an industrialist. The quality of the product, its operational safety and reliability, design, after-sales service levels constitute the main criteria for a buyer when making a purchase, and therefore, determine the success or failure of firms in the market. Skillful implementation of the principles and mechanisms of standardization, metrology, certification and quality management will help to accelerate the process of effective economic reforms.

Положительная рецензия представлена О. Д. Рубаевой, доктором экономических наук, профессором, заведующей кафедрой управления сельскохозяйственным производством Челябинской государственной агроинженерной академии.



Современные системы менеджмента качества во всех отраслях, в том числе и аграрных, должны развиваться и совершенствоваться с ориентацией на требования международных стандартов ISO 9000, ISO 14000, OHSAS 18001 [1].

В связи с этим возникает объективная необходимость анализа и оценки применяемых в области менеджмента качества международных стандартов и разработки на этой основе рекомендаций по их адаптации и использованию на предприятиях любой отрасли. В решении этих вопросов практически все промышленно развитые страны вступили в новый этап, характеризующийся развитием интегрированных систем менеджмента качества (ИСМК), основанных на системах менеджмента качества (СМК), системах экологического менеджмента (СЭМ) или системы управления окружающей средой (СУОС), а также на системах менеджмента профессиональной безопасности и здоровья (СМПБ).

История возникновения концепции Hazard Analysis and Critical Control Point (НАССР), что в переводе означает «анализ риска в критической контрольной точке» начинается с 1960-х гг., когда компания Pillsbury Co., армия Соединенных Штатов Америки и NASA стали совместно развивать производство безопасных пищевых продуктов для космической программы. Компания NASA хотела создать программу нулевых дефектов. В результате совместной работы был предложен НАССР, основанный на анализе сбоев, режима и влияний, который использовался инженерами в строительных расчетах.

Компания Pillsbury Co. адаптировала НАССР как систему, которая могла обеспечивать наибольшую безопасность при уменьшении зависимости от осуществления анализа готового изделия и представила концепцию НАССР на конференции по защите продовольствия в 1971 г.

Система НАССР была описана для многих пищевых продуктов в таких странах мира как Чехия, Франция, Германия, Великобритания, Венгрия, Япония, Малайзия, Испания, Швейцария и США. За свою более чем тридцатилетнюю историю существования система НАССР получила широкое распространение в странах Европы, США и стала всемирно признанным методом обеспечения безопасности пищевой продукции. Система НАССР подчиняется тем же принципам, что и любая система управления качеством продукции. К примеру, в таких странах, как США, Япония, Словения, внедрение системы НАССР обязательно для пищевых предприятий. Многие продовольственные магазины отказываются брать на реализацию продукцию без сертификата НАССР [2].

Цель и методика исследований. Известно, что почти 30 лет назад принципы НАССР были впервые

сформулированы в США, и вот уже 20 лет системы НАССР в этой стране внедрены повсеместно. Важной вехой в развитии систем НАССР явилось принятие в 1993 г. Директивы 93/43/ЕЭС «О гигиене пищевых продуктов», которая обязала страны-члены разработать национальные нормативные документы по НАССР. В результате в большинстве экономически развитых стран мира появились свои нормативные документы, в соответствии с которыми пищевые предприятия могут создавать системы НАССР и подтверждать их соответствие требованиям этих документов.

Первый прорыв связан с именем В. Е. Деминга, чью теорию управления качеством многие считают главным фактором, повлиявшим на переворот в качестве японских продуктов в 1950-х гг. В. Е. Деминг разработал систему тотального контроля качества, которая придавала особое значение системному подходу к производству и позволяла соответственно улучшить качество при одновременном снижении издержек. Второй серьезный прорыв связан с разработкой самой концепции НАССР.

В ходе исследований для американской космической программы необходимо было разработать такую систему контроля при производстве пищевых продуктов, которая на 100 % обеспечила бы их безопасность для здоровья и отсутствие токсинов, т. е. так называемую систему обеспечения качества с нулевыми дефектами, чтобы гарантировать безопасность пищевых продуктов для астронавтов в условиях космоса. Для этого Pillsbury Co. впервые ввела в употребление и применила термин НАССР – система, которая могла обеспечить наибольшую безопасность, в то же время, снизить зависимость от проверки и тестирования конечного продукта [3].

Результаты исследований. Традиционные системы контроля безопасности и качества продуктов питания основываются на анализе конечного продукта, а у данного подхода есть существенные недостатки:

- для полной уверенности в безопасности пищи требуется контролировать 100% продукции;
- для получения репрезентативных результатов нужны значительные объемы проб продуктов для анализа;
- процедуры по оценке текущей безопасности пищевых продуктов довольно длительны и стоят дорого;
- безопасность пищевых продуктов гарантируется только в отношении проверенных видов опасности.

Система НАССР при применении в области управления безопасностью пищевых продуктов использует подход контроля критических точек на всех этапах производства пищевых продуктов для предотвращения проблем с их безопасностью. Наряду с по-



вышением безопасности пищевых продуктов, другими преимуществами использования НАССР являются эффективное использование ресурсов и своевременная реакция на проблемы безопасности пищевых продуктов. Кроме того, применение системы НАССР может привести к более сфокусированному управлению рисками со стороны органов, регулирующих контроль пищевых продуктов, а также стимулировать международную торговлю за счет увеличения доверия покупателей к безопасности пищевых продуктов [4].

Несмотря на разнообразие нужд пользователей НАССР (производителей сырья и пищевых продуктов и дистрибьюторов), нынешняя система содержит те же три компонента, что и первоначальная:

- идентификация и оценка всех опасностей, связанных с конечным продуктом (от выращивания, сбора урожая, переработки до потребителя);
- определение шагов и стадий внутри процесса производства пищевых продуктов, при которых эти опасности могут быть проконтролированы, уменьшены или устранены (критические контрольные точки);
- выполнение процедуры контроля в этих точках.

В 1971 г. компания Pillsbury Co. с разрешения NASA представила систему НАССР на первой американской национальной конференции по защите пищевых продуктов, с чего и началось внедрение этой концепции в пищевой промышленности. В 1991 г. принципы НАССР были включены в кодекс Алиментариус.

В 1993 г. принята директива Европейского Союза по гигиене пищевых продуктов, в соответствии с которой все пищевые предприятия должны внедрять подходы, аналогичные НАССР. Директива гласит:

– «...производители пищевой продукции должны идентифицировать всякий шаг в своей деятельности, критический для безопасности продовольствия, и обеспечить, чтобы определялись, внедрялись, применялись на основе принципов, используемых при разработке системы НАССР...»

– «...страны-члены должны ввести законы, регламенты и административные правила, необходимые для соблюдения директивы...».

В 1987 г. американское общество по контролю качества (ASQC) провело исследование по выявлению факторов, позволяющих компаниям выпускать продукцию или предоставлять услуги стабильно высокого качества. Были письменно опрошены руководители 250 крупных компаний и 300 малых фирм, среди них руководители 226 промышленных, 324 сервисных предприятий. Их оценка по десятибалльной шкале касалась восьми направлений деятельности компаний по улучшению качества. На основе исследований было выявлено, что наибольшее значе-

ние связано с человеческим фактором, независимо от размера компании или сектора экономики.

Это исследование подкрепляет также опрос 20 компаний высокого качества, включая IBM, General Electric, Ford Motor Company, Crysler Corporation, General Motors, Xerox Corporation и Procter & Gamble, которые подтвердили, что придают первостепенное значение управлению человеческими ресурсами. Компания IBM в числе трех основополагающих принципов деятельности считает наивысшей ценностью для компании поддержание уважения к личности. И это неудивительно, потому что выдающиеся предприниматели и специалисты в области качества утверждали, что качество начинается с человека [5].

Поэтому не случайно, что по итогам рейтинговой оценки мирового бизнеса в 2001 г., проведенной аналитиками компании Price Waterhouse Coopers и газетой Financial Times, в победителях оказались те компании, которые публично исповедуют главенство человеческого фактора.

Генри Форд формулировал свои взгляды так: «Все стратегические характеристики работы компании – улучшение качества, удовлетворение интересов потребителя, снижение затрат, увеличение доли рынка, внедрение новшеств – имеют одну общую доминанту: они все зависят от способностей, квалификации и чувства ответственности работников. Люди – наш самый главный ресурс».

Академик Международной академии качества США Дж. Джуран в докладе «Назад в будущее. Уроки одной жизни» также отстаивает приоритет личности в вопросах качества: «Ведущая роль высшего руководства компании – в достижении качества и, как следствие, конкурентоспособности, подготовка и переподготовка персонала всех уровней; совместная работа над проблемами в многофункциональных бригадах; четкое распределение обязанностей и наделение менеджеров соответствующими полномочиями; исполнителей в пределах поставленных целей» [6].

Эту же тенденцию подтверждают публикации за последние 10 лет в журналах, специализирующихся на вопросах качества, которые добавляют, что происходит переход от массового производства, которое сформировалось еще в конце XIX – начале XX вв. к новому типу производства, названному *lean production* (щадящее или рачительное производство), где роль личности существенно возрастает.

Традиционная задача изготовления большого числа однотипных изделий заменяется задачей изготовления именно такого изделия, которое нужно данному потребителю, и именно в требуемом объеме, и как раз тогда, когда надо. На новом витке истории идет возврат к специалисту-умельцу, становящемуся профессионалом-многостаночником, который в новом информационно-технологическом пространстве го-



тов производить индивидуально-ориентированную продукцию. Входит в моду лозунг: «Один человек – одно изделие». Культивируется создание небольших бригад с высокой степенью взаимозаменяемости, закреплённой в наставничестве.

Победитель европейской премии качества компания BT Pauphones, входящая в глобальный телекоммуникационный гигант British Telecom, считает, что усовершенствование – это повышение качества посредством создания небольших команд, состоящих из представителей разных подразделений компании. Это позволяет привлечь людей к тесному сотрудничеству в решении различных проблем.

Только в 1997–1998 гг. было сформировано около 220 подобных команд, которые объединяли работников всех уровней. За каждый основной или вспомогательный производственный процесс отвечает один из членов совета директоров или его председатель. Ключевой принцип таких мероприятий – система закрепления производственных процессов за определёнными руководителями.

Подобные подходы демонстрирует фирма Vaillant, где претворение идеи «ноль дефектов» способствует закреплению ответственности за каждым рабочим и усилению его эмоционального отношения к изделию, которое он изготавливает. Это потребовало от Vaillant дополнительных усилий в обучении работников и отказа от фордовских концепций конвейерной организации производства, что позволило год за годом улучшать производство.

Принцип «Один человек – одно изделие» стал радикальным ответом компании на необходимость того, чтобы рабочие вкладывали душу и сердце в изготовление бойлеров. В отличие от конвейерной организации производства, где каждый рабочий выполняет простую, многократно повторяющуюся операцию,

новый принцип предусматривает, что рабочий сопровождает изделие по всему технологическому циклу, работая над ним на каждом этапе изготовления.

Естественно, что внедрение подобного метода организации труда потребовало обучения рабочих всем операциям в процессе изготовления продукции, на что расходуются дополнительное время и деньги. В конце технологической цепочки рабочий, изготовивший бойлер, подписывает его. Это подталкивает рабочего гарантировать отличное качество и гордиться своим трудом, так как изделия затем рассылаются по всей Европе с указанием его имени.

Выводы. Таким образом, одной из приоритетных целей реформирования экономики является создание механизма обеспечения качества производимой продукции – организация и внедрение системы качества в соответствии с международными стандартами ISO 9000 и ее сертификация.

В современных условиях внедрение и сертификация системы качества – это гарантия надежности и экономической стабильности предприятия, способ повышения конкурентоспособности продукции, завоевание доверия у потребителей в условиях региональной экономической интеграции [7].

Следование СМК (системе менеджмента качества) на основе ISO 9001 и HACCP – это верный путь для совершенствования деятельности предприятий, так как эта система способствует повышению эффективности работы организации и увеличению прибыли, поэтому сегодня в мире быстро увеличивается число организаций с сертификатом соответствия этим стандартам.

Повышение качества приводит к снижению потерь и уменьшению затрат и, следовательно, к улучшению деятельности предприятия.

Литература

1. Магомедов Ш. Ш. Управление качеством продукции. М., 2012. 336 с.
2. Михеева Е. Н. Управление качеством. М., 2012. 532 с.
3. Артёмова Е. Н. Управление инновационным предприятием с помощью системы менеджмента качества : учебно-методический комплекс. Калининград, 2011. 132 с.
4. Зекунов А. Г. Обеспечение функционирования системы менеджмента качества : учебное пособие. М. : АСМС, 2012. 176 с.
5. Kukhar V. S. The quality management system at the enterprises of Kazakhstan republic agribusiness within the United Customs Union // International Business Management. 2015. № 9. P. 620–624.
6. Коган Б. И. Интегрированная система управления качеством продукции : учебное пособие. Кемерово, 2012. 112 с.
7. Кухарь В. С. Экономическая эффективность внедрения интегрированных систем менеджмента качества на предприятиях малого и среднего бизнеса в зерновом производстве Северного Казахстана (на материалах Костанайской области) : автореф. дис. ... канд. экон. наук. СПб, 2012. 26 с.
8. Лютов Н. Л. Российское трудовое законодательство и международные трудовые стандарты: соответствие и перспективы совершенствования : научно-практическое пособие. М., 2012. 128 с.



References

1. Magomedov Sh. Sh. Product quality control. M., 2012. 336 p.
2. Mikheeva E. N. Quality management. M., 2012. 532 p.
3. Artyomova E. N. Management of the innovative entity by means of a quality management system : educational and methodical manual. Kaliningrad, 2011. 132 p.
4. Zekunov A. G. Ensuring functioning of a quality management system : education manual. M. : ASMS, 2012. 176 p.
5. Kukhar V. S. The quality management system at the enterprises of Kazakhstan republic agribusiness within the United Customs Union // International Business Management. 2015. № 9. P. 620–624.
6. Kogan B. I. The integrated products quality management system: education guidance. Kemerovo, 2012. 112 p.
7. Kukhar V. S. Cost efficiency of implementation of the integrated systems of quality management at the entities of small and medium business in grain production of Northern Kazakhstan (on materials of the Kostanay region) : abstract of dis. ... cand. of econ. sciences. SPb, 2012. 26 p.
8. Lyutov N. L. Russian labor law and international labor standards: compliance and prospects of enhancement : scientific and practical manual. M., 2012. 128 p.