

Управление качеством биопродукции

УДК 664

ОСОБЕННОСТИ СОЗДАНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА НА ПРЕДПРИЯТИИ ПИЩЕВОЙ ОТРАСЛИ

И.В. Калинина, Р.И. Фаткуллин, Н.В. Науменко

Южно-Уральский государственный университет, г. Челябинск

Статья посвящена изучению вопросов, связанных с разработкой и внедрением системы менеджмента качества для предприятий пищевой отрасли. Сегодня процесс внедрения системы менеджмента качества является неотъемлемой частью развития практически каждого предприятия, желающего успешно функционировать на современном рынке продовольственных товаров. Внедрение системы менеджмента качества дает предприятию огромное количество преимуществ: от устойчивого доверия потребителей до повышения экономической эффективности организации в целом. Система менеджмента качества позволяет оптимизировать деятельность предприятия, нацеливая его деятельность на производство продукции, максимально отвечающей ожиданиям потребителей, нацеливая на предупреждение сбоев и несоответствий, а не на их устранение. Вместе с тем, процесс разработки и внедрения системы менеджмента качества является достаточно сложным и требует максимальной концентрации всех ресурсов и усилий предприятия, зачастую этот процесс связан с масштабными трансформациями, которые для многих предприятий проходят достаточно болезненно. Ключевыми моментами процедуры разработки и внедрения системы менеджмента качества являются не управление отдельными процессами предприятия, а комплексный и системный подход к организации в целом; грамотное руководство и вовлечение всех сотрудников предприятия в этот сложный процесс. Авторами раскрываются некоторые элементы, присущие процессу разработки и внедрения системы менеджмента качества для предприятий пищевой промышленности, которые освещаются на основании как анализа литературных источников, посвященных этой проблеме, так и на основании анализа практического опыта внедрения системы менеджмента качества рядом региональных предприятий пищевых производств.

Ключевые слова: пищевые производства, система менеджмента качества и безопасности.

В современных постоянно меняющихся рыночных условиях вопрос качества продукции является одним из самых острых в части отношений производитель – потребитель. Качество является основой любого производства, имеет тенденцию постоянного развития, а, следовательно, актуально для любой сферы деятельности. Для достижения полноценного баланса качества производства, его мониторинга, постоянного улучшения разрабатывается и внедряется система менеджмента качества (СМК) на предприятии. Эта система нацелена на организацию деятельности предприятия таким образом, чтобы это гарантировало обеспечение производства качественной и безопасной для потребителя продукции и более того, система менеджмента качества направлена настраивать это качество на ожидания потребителей [4, 8, 9, 11, 19].

При этом основная задача системы менеджмента качества – не контролировать каждую единицу продукции или каждую опера-

цию, а сделать так, чтобы не было ошибок в работе, которые могли бы привести к появлению несоответствий. То есть система менеджмента качества делает акцент на предупреждение проблем, а не на их устранение.

Отдельные части системы менеджмента предприятия могут быть интегрированы в единую систему управления организацией, использующую общие элементы. Это, в свою очередь, может облегчить процесс планирования, распределения ресурсов, установление дополнительных задач и оценку эффективности предприятия в целом [6, 15].

На данный момент в экономическом мире широкое распространение приобретают процессы глобализации рынков, ужесточения конкуренции, интенсивного развития инновационных наукоемких технологий, усложнения систем управления, что предъявляет более высокие требования к качеству продукции и услуг. Возникающие в данных условиях проблемы хозяйствующие субъекты развитых

стран решают посредством создания эффективных систем менеджмента качества на основе требований государственных и международных стандартов.

Дальнейшее интегрирование национальной экономики России в мировое хозяйство, вступление нашей страны во Всемирную торговую организацию вызывают необходимость соответствующей адаптации правовых норм, реформирования технического регулирования, в том числе в области управления качеством продукции и услуг. В связи с этим возникает необходимость в исследованиях вопросов, связанных с формированием системы менеджмента качества на предприятиях данной отрасли [1, 14, 21].

Процессу разработки и внедрения системы менеджмента качества на предприятии пищевой отрасли должен предшествовать целый комплекс мероприятий, направленных на полный, глубокий и целостный анализ действительного состояния, реальных возможностей и перспектив развития организации.

Состояние компании сегодня во многом зависит от ее лабильности, от того, насколько успешно она способна реагировать на различные изменения внешних факторов и условий. Анализируя рыночную ситуацию, необходимо учитывать наиболее значимые на конкретный период времени факторы. Комплексное рассмотрение этих факторов во взаимосвязи с возможностями компании позволяет решать возникающие проблемы и текущие задачи.

При решении разного уровня задач необходимо также четкое понимание, находятся ли критические факторы в сфере контроля со стороны предприятия, являются ли они внутренними или внешними. Одним из самых распространенных методов, оценивающих в комплексе внутренние и внешние факторы, влияющие на развитие компании, можно назвать SWOT-анализ [3, 7, 16].

Отталкиваясь от наличия слабых и сильных сторон организации, можно предположить возникновение потенциальных угроз и основных возможностей и направлений решения, связанных с ними проблем. На основании SWOT-анализа определяются и возможности развития предприятия: внедрение технологических инноваций, разработка новой продукции, повышение уровня конкурентоспособности производимой продукции и предприятия в целом [12, 13, 20].

Одним из возможных путей комплексно-

го анализа предприятия, предшествующего внедрению системы менеджмента качества, может также служить использование факторной диаграммы причинно-следственных связей (см. рисунок) [12, 18, 20].

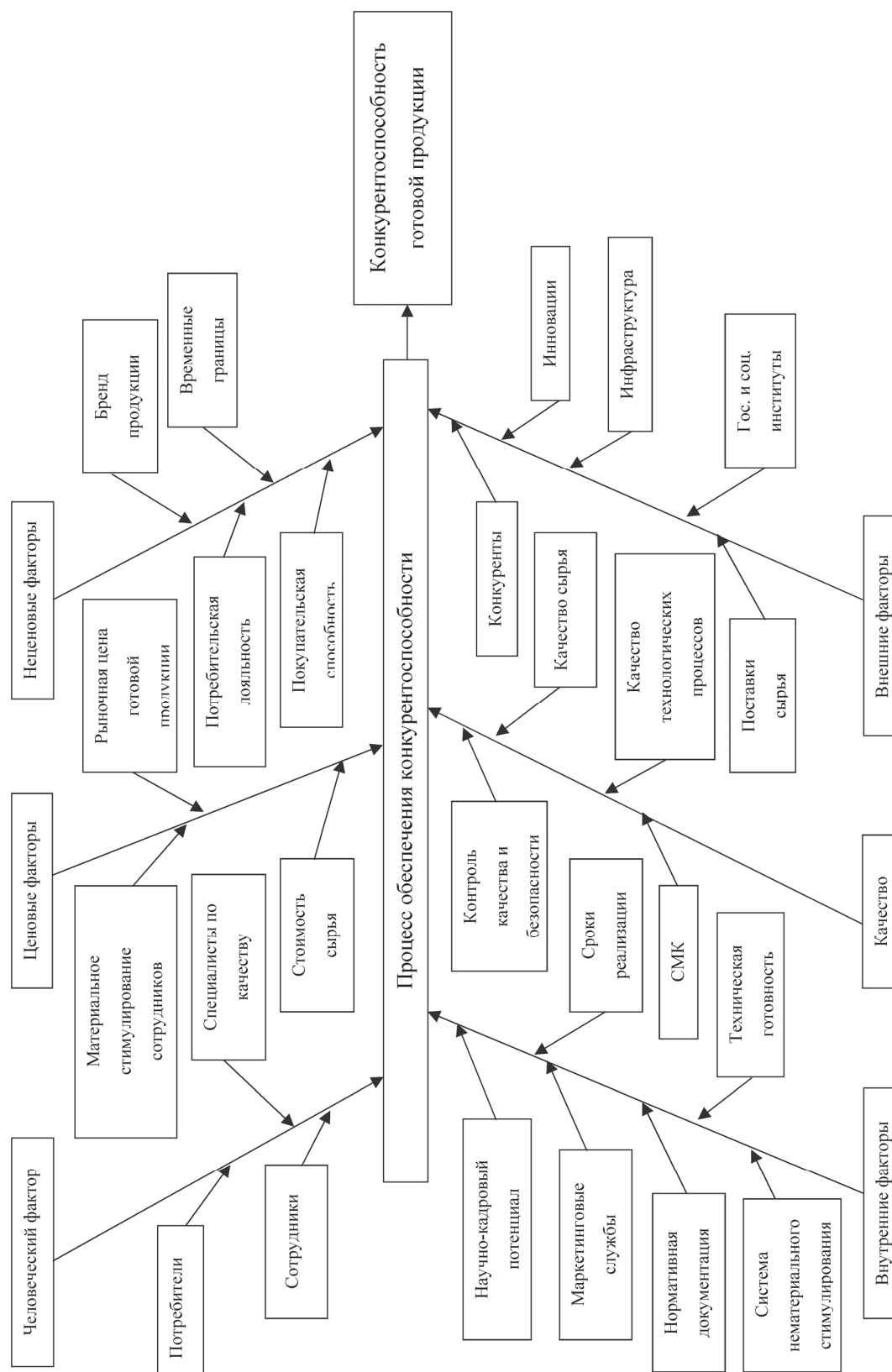
Предпосылками внедрения системы менеджмента качества на предприятии пищевой отрасли могут служить как внешние, так и внутренние факторы [3, 8, 10] (табл. 1).

Внедрение системы менеджмента качества на предприятиях пищевой отрасли имеет определенную специфику. В качестве основных проблем выступают: ограниченность адаптированных к российской действительности методических разработок по внедрению системы менеджмента качества; недостаток числа специалистов, способных разработать и внедрить данную систему; низкая степень осведомленности высшего руководства о необходимости и преимуществах ее внедрения; отсутствие заинтересованности и поддержки со стороны государства. Таким образом, задача внедрения системы менеджмента качества на предприятии затрагивает не один аспект и требует осмысленного подхода к решению.

Процесс формирования системы менеджмента качества зависит от особенностей организации: ее размера, существующей системы управления, уровня компетентности персонала, специфики выпускаемой продукции и т. д.

На основе исследования практики формирования системы менеджмента качества на ряде региональных предприятий пищевой отрасли нами были выявлены особенности в выделении этапов, составе работ, интерпретации требований ГОСТ Р ИСО 9001 в процессе внедрения системы на рассматриваемых предприятиях, что позволило предложить типовую матрицу распределения ответственности в процессе формирования системы менеджмента качества для предприятий пищевых производств (табл. 2) [2, 3, 5, 8, 13, 16, 17, 21].

При разработке механизма реализации системы менеджмента качества необходимо иметь в виду, что для любой организации внедрение системы качества является глобальным и достаточно сложным, иногда даже болезненным проектом, охватывающим всех ее сотрудников. По этой причине, приступая к внедрению системы менеджмента качества, руководитель предприятия и специалисты отдела качества должны представлять себе сложность и трудоемкость предстоящих работ.



Факторная диаграмма причинно-следственных связей конкурентоспособности пищевой продукции

Исследование практики формирования системы менеджмента качества на ряде региональных предприятий пищевой отрасли позволило установить условия, соблюдение которых дает возможность организации достичь положительных результатов. В первую очередь, к ним относятся определение реаль-

ных сроков реализации процесса внедрения системы менеджмента качества; лидерство руководителя предприятия и всестороннее участие персонала организации в формировании системы менеджмента качества; ориентация на создание реально действующей и эффективной системы менеджмента качества;

Таблица 1
Предпосылки внедрения системы менеджмента качества на предприятии пищевой отрасли

Внешние предпосылки	Внутренние предпосылки
<ul style="list-style-type: none"> – Требования нормативных документов (в том числе международных); – условия, выставляемые клиентами, партнерами (особенно зарубежными); – необходимость создания устойчивого доверия потребителей как к производителю качественной и безопасной продукции; – возможность участия в тендерах; – повышение инвестиционной привлекательности предприятия; – возможность выхода на новые рынки, в т.ч. международные 	<ul style="list-style-type: none"> – Обеспечение стабильного качества продукции и повышение экономической эффективности предприятия за счет снижения доли брака и рекламаций; – выявление проблемных/ критических процессов, требующих концентрации ресурсов и усилий предприятия; – документальное подтверждение качества и безопасности производимой продукции, что особенно важно при решении конфликтов; – создание эффективной системы управления производственными процессами

Таблица 2
Матрица распределения ответственности за этапы процесса формирования системы менеджмента качества и безопасности на предприятиях пищевой промышленности

Этапы процесса	Р	РОК	СОК	РП	РСП	ВА	ОС
1. Подготовительный этап							
1.1. Проведение комплексного анализа действующей системы управления	И	О	У		У		
1.2. Обучение сотрудников	И	И	О		У		
2. Разработка и внедрение СМК	У	О	У	У	У		
2.1. Построение процессной модели предприятия (определение процессов и порядка их взаимодействия)	У	О	У	И	И		
2.2. Разработка документированных процедур СМК	И	О	У	У	У		
2.3. Апробация документации СМК							
2.4. Оценка результативности процессов	И	О	У	У	И		
2.5. Проведение внутреннего аудита	У	У	У	У	У	О	
2.6. Разработка корректирующих мероприятий по результатам аудита СМК и выполнение корректирующих и предупреждающих действий	У	О	У	У	У	У	
2.7. Оценка результативности СМК	И	О	У	У	И		
3. Сертификация и улучшение СМК	У	О	У	У	У		У
3.1. Подготовка к сертификационному аудиту	У	У	У	У	У		О
3.2. Проведение сертификационного аудита	У	О	У	У	У		У
3.3. Устранение несоответствий и замечаний	У	У	У				О
3.4. Получение сертификата	У	О	У	У	У	И	
3.5. Актуализация документации СМК	И	О	У	У	У	У	
3.6. Оценка результативности процессов и СМК в целом и поиск резервов повышения эффективности СМК	И	О	У	У	У	У	

Примечание: Р – руководитель предприятия; РОК – руководитель отдела качества; СОК – специалист отдела качества; РП – руководитель процесса; РСП – руководители структурных подразделений; ВА – внутренние аудиторы; ОС – орган по сертификации; О – ответственный за проведение и результаты работы; У – участвующий в осуществлении работ; И – информируемый о проведении и результатах работы.

Управление качеством биопродукции

обеспечение процесса формирования системы менеджмента качества на предприятии необходимыми ресурсами [6, 8, 10, 14, 20].

Литература

1. Аристов, О.В. *Управление качеством: учебник* / О.В. Аристов. – М.: ИНФРА-М, 2007. – 240 с.
2. Бакума, С. *Роль высшего руководства в создании и развитии системы менеджмента качества* / С. Бакума, А. Политико // *Стандарты и качество*. – 2009. – № 4. – С. 72–75.
3. Басовский, Л.Е. *Управление качеством: учебник* / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. – М.: ИНФРА-М, 2004. – 212 с.
4. Бурдун, Н.И. *Структурная политика продовольственной безопасности России* / Н.И. Бурдун // *Пищевая промышленность*. – 2009. – № 4. – С. 14–15.
5. Гладышев, С.А. *Управление качеством: учебное пособие: в 2-х т.* / С.А. Гладышев и др. – Старый Оскол: ТНТ, 2008. – Т. 1. – 424 с.
6. Горина, Е.А. *Качество и безопасность ключевые требования потребителей к пищевой продукции* / Е.А. Горина // *Научно-технические ведомости СПбГПУ. Серия «Экономические науки»*. – 2009. – № 5(85). – С. 243–247.
7. Горбунов, Г.А. *Региональные аспекты обеспечения продовольственной безопасности России* / Г.А. Горбунов // *Пищевая промышленность*. – 2008. – № 12. – С. 16–18.
8. Зенков, А.Н. *Внедрение международных стандартов качества как фактора обеспечения конкурентоспособности предприятия: диссертация кандидата экономических наук: 08.00.05* / А.Н. Зенков. – Великий Новгород, 2007. – 179 с.
9. Кабанов, Ю. *3 шага, 5 граней, 8 принципов.* / Ю. Кабанов // *Стандарты и качество*. – 2006. – № 4. – С. 70–75.
10. Кане, М.М. *Системы, методы и инструменты менеджмента качества: Учебное пособие* / М.М. Кане, Б.В. Иванов, В.Н. Корешков, А.Г. Схиртладзе. – СПб., Питер, 2008. – 560 с.
11. Кантере, В.М. *Интегрированные системы менеджмента в пищевой промышленности: монография* / В.М. Кантере, В.А. Матисон, Ю.С. Сазонов. – М., 2008. – 522 с.
12. Косенко, Г.Н. *Внедрение систем менеджмента безопасности пищевой продукции: рецепты от аудитора и консультанта* / Г.Н. Косенко // *Сертификация*. – 2008. – № 4. – С. 14–16.
13. Потороко, И.Ю. *Возможность управления качеством и безопасностью пищевой продукции на основе стандарта ГОСТ Р ИСО 22000-2007* / И.Ю. Потороко, Л.А. Цирульниченко // *Наука ЮУрГУ. Секции экономики, управления и права: сб. 63-й научной конференции*. – 2011. – С. 119–122.
14. Потороко, И.Ю. *Государственная политика России в области продовольственной безопасности и безопасности пищевых продуктов. Современное состояние вопроса* / И.Ю. Потороко, Н.В. Попова // *Вестник ЮУрГУ. Серия «Экономика и менеджмент»*. – 2009. – № 21 (154). – С. 92–98.
15. Потороко, И.Ю. *Управление качеством и безопасностью молочных продуктов на основе внедрения СМБПП* / И.Ю. Потороко // *Вестник ЮУрГУ. Серия «Экономика и менеджмент»*. – 2011. – № 21 (238). – С. 188–193.
16. Степанов, А.В. *Результативность процессов и СМК: терминологический аспект* / А.В. Степанов // *Методы менеджмента качества*. – 2008. – № 2. – С. 44–46.
17. Шестаков, А.Л. *Методы внедрения систем, или Скупой платит дважды* / А.Л. Шестаков // *Методы менеджмента качества*. – 2008. – № 8. – С. 14–18.
18. Эванс, Дж. Р. *Маркетинг: пер. с англ.* / Дж. Р. Эванс, Б. Берман. М.: Сирин, 2002. – 278 с.
19. Horvath & Partners. *Внедрение сбалансированной системы показателей: пер. с нем.* / Horvath & Partners. – М.: Альпина Бизнес Бук, 2005 – 478 с.
20. *Managing for the sustained success of an organization. ISO'9004:2009. – Stage. 2009 – 10 30.* Geneva.: ISO, 2009. – 56 p.
21. *The Malcolm Baldrige National Quality Award Program.* – Режим доступа: <http://www.baldrige.nist.gov/>. – Загл. с экрана.

Калинина Ирина Валерьевна. Кандидат технических наук, доцент кафедры «Товароведение и экспертиза потребительских товаров», Южно-Уральский государственный университет (г. Челябинск), i_kalinina79@inbox.ru.

Фаткуллин Ринат Ильгидарович. Кандидат технических наук, доцент кафедры «Товароведение и экспертиза потребительских товаров», Южно-Уральский государственный университет (г. Челябинск), 5792687@mail.ru.

Науменко Наталья Владимировна. Кандидат технических наук, доцент кафедры «Товароведение и экспертиза потребительских товаров», Южно-Уральский государственный университет (г. Челябинск), Naumenko_natalya@mail.ru

Поступила в редакцию 20 января 2015 г.

TYPICAL FEATURES OF A QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN THE FOOD BUSINESS

I.V. Kalinina, R.I. Fatkullin, N.V. Naumenko

South Ural State University, Chelyabinsk, Russian Federation

This article studies the issues related to the development and implementation of quality management systems for the food industry. Today, the process of implementing the quality management system is an integral part of almost every company who wants to operate successfully in today's market for food products. Quality management system provides the company with a huge number of benefits from the sustainable consumer confidence to improve the economic efficiency of the organization as a whole. The quality management system to optimize the activities of the company, its activities aiming at the production that best meets the expectations of consumers, aiming at the prevention of failures and inconsistencies, and not for their elimination. However, the process of development and implementation of quality management system is quite complex and requires maximum concentration of resources and efforts of the enterprise, this process is often associated with large-scale transformation that many enterprises are quite painful. The key points of procedure development and implementation of the quality management system are not control individual processes of an enterprise, and a comprehensive and systematic approach to the organization as a whole; good governance and the involvement of all employees in this complex process. The author reveals some elements inherent in the process of developing and implementing a quality management system for the food industry, which are sanctified on the basis of the analysis of literary sources on this problem, and based on the analysis of practical experience in the implementation of quality management system a number of regional food production enterprises.

Keywords: food production, quality management system and security.

References

1. Aristov O.V. *Upravlenie kachestvom* [Quality Management]. Moscow, INFRA-M Publ., 2007. 240 p.
2. Bakuma S., Politiko A. [The Role of Senior Management in the Creation and Development of the Quality Management System]. *Standarty i kachestvo* [Standards and Quality]. 2009, no. 4, pp. 72–75. (in Russ.)
3. Basovskiy L.E., Protas'ev V.B. *Upravlenie kachestvom* [Quality Management]. Moscow, INFRA-M Publ., 2004. 212 p.
4. Burdun N.I. [Structural Policy Food Security of Russia]. *Pishchevaya promyshlennost'* [Food Industry]. 2009, no. 4, pp. 14–15. (in Russ.)
5. Gladyshev S.A. et al. *Upravlenie kachestvom* [Quality Management]. Vol. 1. Staryy Oskol 2008. 424 p.
6. Gorina E.A. [Quality and Safety Key Requirements of Consumers to Food Products]. *Nauchno-tekhnicheskie vedomosti SPbGPU. Seriya "Ekonomicheskie nauki"* [Scientific and Technical Statements STU. A Series of "Economics"]. 2009, no. 5(85), pp. 243–247. (in Russ.)
7. Gorbunov G. A. [Regional Aspects of Food Security of Russia]. *Pishchevaya promyshlennost'* [Food Industry]. 2008, no. 12, pp. 16–18. (in Russ.)
8. Zenkov A.N. *Vnedrenie mezhdunarodnykh standartov kachestva kak faktora obespecheniya konkurentosposobnosti predpriyatiya* [Implementation of International Standards of Quality as a Factor in Ensuring the Competitiveness of the enterprise]. Dissertation of the Candidate of Economic Sciences. Velikiy Novgorod, 2007. 179 p.
9. Kabanov Yu. [Step 3, 5 Faces 8 Principles]. *Standarty i kachestvo* [Standards and Quality]. 2006, no. 4, pp. 70–75. (in Russ.)
10. Kane M.M., Ivanov B.V., Koreshkov V.N., Skhirtladze A.G. *Sistemy, metody i instrumenty menedzhmenta kachestva* [Systems, Methods and Tools of Quality Management]. St. Petersburg, Piter Publ., 2008. 560 p.
11. Kantere V.M., Matison V.A., Sazonov Yu.S. *Integrirovannyye sistemy menedzhmenta v pishchevoy promyshlennosti* [Integrated Management Systems in the Food Industry]. Moscow, 2008. 522 p.
12. Kosenko G.N. [Design and Implementation of Food Safety Management: Recipes from an Auditor and Consultant]. *Sertifikatsiya* [Certification]. 2008, no. 4, pp. 14–16. (in Russ.)
13. Potoroko I.Yu., Tsurul'nichenko L.A. [Ability to Control the Quality and Safety of Food Products on the Basis of GOST R ISO 22000-2007]. *Nauka YuUrGU. Sbornik 63 nauchnoy konferentsii. Ser. "Seksii ekonomiki, upravleniya i pravo"* [Science SUSU. Collection of 63th Scientific Conference. Section "Economics, Management and Law"]. 2011, pp. 119–122. (in Russ.)
14. Potoroko I.Yu., Popova N.V. State Policy of Russia in the Field of Food Safety and Safety of Foodstuff. Modern Condition of the Question. *Bulletin of the South Ural State University. Ser. Economics and Management*, 2009, no. 21(154), pp. 92–98. (in Russ.)
15. Potoroko I.Yu. Quality and Security Control of Dairy Products on the Basis of Implementation of the Management System of Safety of Food Production. *Bulletin of the South Ural State University. Ser. Economics and Management*, 2011, no. 21(238), pp. 188–193. (in Russ.)
16. Stepanov A.V. [The Effectiveness of Processes and QMS: Terminological Aspect]. *Metody menedzhmenta kachestva* [Methods of Quality Management]. 2008, no. 2, pp. 44–46. (in Russ.)
17. Shestakov A.L. [Methods of Systems Implementation, or Avaricious Pays Twice]. *Metody menedzhmenta kachestva* [Methods of Quality Management]. 2008, no. 8, pp. 14–18. (in Russ.)
18. Evans Dzh.R., Berman B. *Marketing* [Marketing]. Transl. from Engl. Moscow, Sirin Publ., 2002. 278 p.
19. Horvath & Partners. *Vnedrenie sbalansirovannoy sistemy pokazateley* [Implementation of the Balanced Scorecard]. Transl. from German. Moscow, Al'pina Biznes Buk Publ., 2005. 478 p.
20. Managing for the sustained success of an organization. ISO 9004:2009. Stage. 2009. 10–30. Geneva, ISO, 2009. 56 p.
21. The Malcolm Baldrige National Quality Award Program. Available at: <http://www.baldrige.nist.gov/>.

Kalinina Irina Valerievna, Candidate of Science (Engineering), associate professor, Department of Merchandising and Examination of Consumer Goods, South Ural State University, Chelyabinsk, i_kalinina79@inbox.ru

Fatkullin Rinat Ilgidarovich, Candidate of Science (Engineering), associate professor, Department of Merchandising and Examination of Consumer Goods, South Ural State University, Chelyabinsk, 5792687@mail.ru.

Naumenko Natalia Vladimirovna, Candidate of Science (Engineering), associate professor, Department of Merchandising and Examination of Consumer Goods, South Ural State University, Chelyabinsk, Naumenko_natalya@mail.ru

Received 20 January 2015

БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ ОПИСАНИЕ СТАТЬИ

Калинина, И.В. Особенности создания системы менеджмента качества на предприятии пищевой отрасли / И.В. Калинина, Р.И. Фаткуллин, Н.В. Науменко // Вестник ЮУрГУ. Серия «Пищевые и биотехнологии». – 2015. – Т. 3, № 2. – С. 64–71.

REFERENCE TO ARTICLE

Kalinina I.V., Fatkullin R.I., Naumenko N.V. Typical features of a quality management system in the food business. *Bulletin of the South Ural State University. Ser. Food and Biotechnology*, 2015, vol. 3, no. 2, pp. 64–71. (in Russ.)
