

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ И ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ

За рубежом уже в начале 80-х гг. пришли к выводу, что успех бизнеса определяется, прежде всего, качеством продукции и услуг. 80% опрошенных при исследовании 200 крупных фирм США ответили, что качество является основным фактором реализации товара по выгодной цене. Отсюда вывод: овладение методами обеспечения качества, базирующимися на триаде стандартизация, метрология, сертификация, является одним из главных условий выхода поставщика на рынок с конкурентоспособной продукцией (услугой), а значит, и коммерческого успеха. В Кыргызской Республике мало предприятий и организаций, которые нацелены на выпуск качественной продукции и оказание услуг. Сегодня наши предприниматели живут одним днем с целью быстро получить доход, но не задумываются о завтрашнем дне, о том как завоевать постоянных клиентов на будущее и при этом расширить свой бизнес.

Стандартизация, метрология и сертификация являются инструментами обеспечения качества продукции, работ и услуг важного аспекта многогранной коммерческой деятельности.

Проблема качества актуальна для всех стран независимо от зрелости их рыночной экономики. Достаточно вспомнить, как в разбитых и раздавленных во второй мировой войне Японии и Германии умелое применение методов стандартизации и метрологии позволило обеспечить качество продукции и тем самым дать старт обновлению экономики этих стран. Сейчас часто вспоминают высказывание русского философа и политического мыслителя И.А.Ильина (1883-1954): “Русскому народу есть только один исход и одно спасение возвращение к качеству и его культуре. Ибо количественные пути исхожены, выстраданы и разоблачены, и количественные иллюзии на наших глазах изживаются до конца”.

Сегодня изготовитель и его торговый посредник, стремящиеся поднять репутацию торговой марки, победить в конкурентной борьбе, выйти на мировой рынок, заинтересованы в выполнении как обязательных, так и рекомендуемых требований стандарта. В этом смысле стандарт приобретает статус рыночного стимула. Стандарты на процессы и документы (управленческие, товаросопроводительные, технические) содержат те «правила игры», которые должны знать и выполнять специалисты промышленности и торговли для заключения взаимовыгодных сделок.

Таким образом, стандартизация является инструментом обеспечения не только конкурентоспособности, но и эффективного партнерства изготовителя, заказчика и продавца на всех уровнях управления.

Глобализация рынка и, как следствие, усиление конкуренции являются масштабным вызовом для Кыргызской Республики, являющейся членом (ВТО), ряда межгосударственных региональных экономических организаций, а также участником двухсторонних торгово-экономических соглашений. В мировой практике механизмы технического регулирования используются для «прорыва» на зарубежные рынки, также для защиты местного рынка. Не редки случаи, когда страны ведут настоящие «торговые войны» из-за принятия какого-либо технического требования к продукции или формы подтверждения ее соответствия, являющимися условиями доступа товара на их рынки. Развитые и быстроразвивающиеся страны совершенствуют собственные НИК, отдавая приоритет внедрению международных стандартов и правил. В то же время идет рост благосостояния и доходов населения, развитых и развивающихся стран, особенно традиционных для Кыргызстана стран-партнеров (Россия, Казахстан и пр.), соответственно увеличивается объем и спектр их потребностей в качественных товарах и услугах. Требования потребителей на данных рынках к качеству продукции возрастают из года в год. Гарантия безопасности и качества продукции со стороны ее производителей/поставщиков становится главным критерием ее приобретения покупателями.

Вступление Кыргызской Республики в 1998 году во Всемирную торговую организацию (ВТО) диктовало проведение коренной реформы в области технического регулирования (стандартизации, оценки соответствия) и метрологии.

Практически не используемые ранее термины «техническое регулирование», «технический регламент», «сертификация», «аккредитация», «калибровка» и др. в настоящее время прочно вошли в экономические и юридические лексиконы. Закон Кыргызской Республики «Об основах технического регулирования Кыргызской Республики» и новая редакция Закона Кыргызской Республики «Об обеспечении единства измерений», являющиеся своего рода «технической конституцией» страны, определяют правовую базу Национальной инфраструктуры качества республики (НИК).

Национальной инфраструктуры качества следует понимать как единую систему взаимосвязанных сфер деятельности по разработке обязательных и добровольных к применению технических требований к продукции и/или связанным с ней процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, хранения, перевозки, реализации, эксплуатации, утилизации (далее объекты технического регулирования), по оценке соответствия, а также по метрологии.

Субъектами Национальной инфраструктуры качества являются уполномоченные государственные органы, производители и поставщики продукции и услуг; организации, специализирующиеся в области стандартизации, сертификации, аккредитации, испытаний (тестирования, исследований) продукции, калибровки средств измерений; потребители.

Национальной инфраструктуры качества и ее элементы охватывают множество отраслей и направлений человеческой деятельности. А именно, промышленность, сельское хозяйство, строительство, энергетика, транспорт, торговля, наука, спорт, медицина и другие. Более 70% видов предпринимательской деятельности в той или иной степени связаны с Национальной инфраструктурой качества.

Вопросы развития Национальной инфраструктуры качества республики являются неотъемлемыми составляющими экономической и социальной политики государства.

Социальная функция Национальной инфраструктуры качества заключается в обеспечении безопасности продукции и иных объектов технического регулирования для жизни и здоровья людей, окружающей среды, предупреждения обмана потребителей продукции и услуг, а также в содействии компетентному выбору товаров и услуг на рынке.

В нашей Кыргызской республике проводится определенная работа по внедрению СМК. Но при этом не все наши предприятия/организации могут похвастать умением соблюдать требования нормативных документов там, где это в обязательном порядке выполняет предприниматель европейских стран. У нас немало таких компаний, где вопросами стандартизации, менеджмента качества задаются менеджеры по продажам, либо дизайнеры. Некоторые наши бизнесмены до сих пор не понимают, что в бизнесе надо не просто «иметь», а «делать», то есть, получив сертификат системы менеджмента качества ИСО 9000, ИСО 14000, НАССР, продолжать улучшать систему качества и добиваться положительных результатов.

В наши дни концепция качества пронизывает все аспекты деятельности, затрагивая не только продукцию, но также людей и процессы.

Действенная система менеджмента направлена на потребности и проблемы организации и [даёт ощутимую выгоду Вашему бизнесу](#).

ISO 9001 – международный стандарт, используемый при сертификации с целью подтверждения соответствия Вашей системы менеджмента качества международному уровню.

ISO 9001 – стандарт из серии ISO 9000. Данная серия разработана Международной организацией по стандартизации ISO (International Organization for Standardization). Это самые известные и наиболее часто применяемые стандарты во всем мире. На основе стандартов ISO 9000 в организации разрабатывается и функционирует система менеджмента качества. Система менеджмента качества – деятельность по управлению, направленная на достижение, поддержание и непрерывное совершенствование высокого уровня качества в организации. Определяя качество как предоставление убежденности потребителям, ISO 9001 нацеливает на те области деятельности, которые значимы для соответствия запросам клиентов. ОАО «Бишкексут», один из первых кыргызстанских предприятий получил сертификат ISO-9001.

Система менеджмента качества представляет собой систему управления, в которой объектом управления являются процессы создания продукции (разработка, проектирование, технологическая подготовка производства, собственно производство), а субъектом управления технологии менеджмента качества. Системы менеджмента качества могут содействовать организациям в повышении удовлетворенности потребителей. Потребителям необходима продукция, характеристики которой удовлетворяли бы их потребности. Эти потребности и ожидания, как правила считаются требованиями потребителей, также они могут быть определены самой организацией.

Как показывает опыт, многие наши предприятия /организации не понимают суть СМК из-за того, что мало информированы. Но их можно понять перед ними в условиях жесткой конкуренции стоит задача выживания. Сегодня конкурентоспособный малый и средний бизнес (основа нашей экономики, потому что во многом наш рынок сформирован из предприятий малого и среднего бизнеса) требует системного подхода к стратегии.

Одной из главных причин отставания разработки технических регламентов является отсутствие в Кыргызской Республике соответствующих институтов, способных разрабатывать технические регламенты, основанные на международных стандартах, а также политические события, которые произошли в 2010 году.

До вступления в силу соответствующих технических регламентов требования к продукции и иным объектам технического регулирования в соответствии со статьей 44 Закона Кыргызской Республики «Об основах технического регулирования в Кыргызской Республике» устанавливаются действующими нормативными правовыми актами Кыргызской Республики. Применяемые обязательные требования до принятия

соответствующих технических регламентов, для производства и оценки (подтверждения) соответствия продукции, утверждены следующими постановлениями Правительства Кыргызской Республики от 11.01.06 № 8, от 30.06.06 № 473, от 30.12.05 № 639.

В связи с проводимыми работами в Кыргызской Республике по вступлению в Таможенный Союз разработка технических регламентов Кыргызской Республики проводится с учетом применения положений технических регламентов ЕврАзЭС и Таможенного Союза.

Комиссия Таможенного союза 18 июня 2010 года утвердила ряд Решений, устанавливающих обязательные требования к товарам, поступающим на рынки стран Таможенного союза. Это Единые ветеринарные (ветеринарно-санитарные требования) к товарам, подлежащим ветеринарному контролю при ввозе на территорию Таможенного союза, Единые санитарно-эпидемиологические и гигиенические требования к товарам, подлежащим санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю); стандарты различных категорий (ГОСТ; ГОСТР; СТБ; СТКР), устанавливающие обязательные требования к продукции, подлежащей обязательной оценке (подтверждению) соответствия.

В странах Таможенного союза в отношении продовольственного сырья и пищевых продуктов законодательно закреплены требования обязательной их прослеживаемости со стороны производителей. В соответствии с требованиями Комиссии Таможенного союза ввоз животноводческих продуктов на таможенную территорию стран Таможенного союза разрешается только из хозяйств или предприятий третьих стран, включенных в Реестр организаций и лиц, осуществляющих их производство, переработку и (или) хранение.

Уже сегодня высокая конкуренция зарубежных компаний на внутреннем рынке Кыргызстана и низкая конкурентоспособность отечественной продукции на внешнем рынке порождают серьезные экономические и социальные проблемы.

Рассуждения и колебания - применять или не применять международные стандарты в области менеджмента качества - давно завершились впечатляющей динамикой роста их внедрения на предприятиях всего мира, и в особенности, в Европе, Восточной Азии. По имеющимся данным, в 1993 году в мире было около 30 тыс. компаний, подтвердивших соответствие своих систем менеджмента качества стандартам серии ИСО 9000. В 2004 году их стало уже 600 тыс., а в конце 2006 году число сертификатов составило 897 866.

В первую десятку стран по количеству сертифицированных СМК вошли Китай, Япония, Италия, Финляндия, Дания и другие страны.

В настоящее время по инициативе Кыргызстандарта ведется работа в одном из направлений системы менеджмента качества - это присуждение премий Кыргызской Республики в области качества, достигшим наибольших производственных показателей предприятий по различным отраслям экономики.

Конкурс на соискание премии в области качества учрежден в 1997 году - впервые в Кыргызской Республике и вторыми среди стран СНГ после Российской Федерации. Учреждение Правительством таких премий продемонстрировало понимание государством важности проблемы обеспечения конкурентоспособности отечественных предприятий, поддержку применения системного подхода к качеству.

На сегодняшний день у нас сертификат на СМК в соответствии с требованиями ИСО 9001 имеют всего 11 организаций: ОсОО «Автомаш-Радиатор», АООТ «Майлуу-Сууйский электроламповый завод», ОсОО «Алекс-Стюарт» Ассейрес Кыргызстан LTD, ОсОО «Кыргыз-Петролиумкомпани», Национальный институт стандартов и метрологии КР «Кыргызстандарт», Центр повышения квалификации и профессиональной переподготовки кадров НИСМ, ЗАО «Кока-Кола Бишкек Ботлерс», аналитическая лаборатория Кыргызского горнорудного комбината (КГРК), ОсОО «Центр по сертификации» (воздушные суда), ОсОО «Актел» (товарный знак «Фонекс»), ОсОО «InternationalandFinancialSolutions».

Одна из них - Национальный институт стандартов и метрологии Кыргызской Республики «Кыргызстандарт». На базе института действует отдел развития менеджмента качества, который непосредственно занимается вопросами СМК. Данный отдел проводит консалтинговые услуги по внедрению СМК на основе международных стандартов. Специалисты Кыргызстандарта обучены в международных организациях - DIN, TSE, SIRIM Berhard и других, проходили стажировки и являются экспертами-аудиторами по СМК.

В дальнейшем рассматривается деятельность Кыргызстандарта как национального органа по стандартизации.

«Кыргызстандарт» в течение более 80 лет проводит целенаправленную работу по влиянию на эффективность развития экономики Кыргызской Республики с использованием методов и средств стандартизации.

К функциям Кыргызстандарта относятся:

- выполнение роли заказчика разработки государственных стандартов, устанавливающих основополагающие и общетехнические требования, обязательные требования (требования безопасности продукции, охраны окружающей среды, совместимости и взаимозаменяемости продукции);

- рассмотрение и принятие государственных стандартов, а также других нормативных документов межотраслевого значения (инструкций, методических указаний и пр.), обязательных для министерств и других органов государственного управления;

- организация работы по прямому использованию международных, региональных и национальных стандартов зарубежных стран в качестве государственных стандартов;

- обеспечение единства и достоверности измерений в стране, укрепление и развитие государственной метрологической службы;

- осуществление государственного надзора за внедрением и соблюдением обязательных требований государственных стандартов за состоянием и применением измерительной техники;

- руководство работами по совершенствованию систем стандартизации, метрологии и сертификации;

- участие в работах по международному сотрудничеству в области стандартизации и использованию их "результатов";

- издание и распространение государственных стандартов и другой нормативной документации, необходимой для информационного обеспечения работ по стандартизации.

Специалистами Кыргызстандарта проводится определенная работа по введению менеджмента качества, в том числе, пропаганде и внедрению СМК в соответствии с требованиями стандартов ИСО серий 9000, ИСО серий 14000, ИСО 22000, но она недостаточна. Эксперты-аудиторы готовы оказывать консалтинговые услуги всем заинтересованным лицам по разработке и внедрению СМК.

Внедрив систему менеджмента качества, организации получают определенные преимущества: удовлетворение ожидаемых нужд потребителей, улучшение экономических показателей деятельности предприятия, снижение брака, рост производительности труда, повышение рентабельности производства, освоение новых видов продукции (услуг), повышение конкурентоспособности продукции (услуг), обеспечение гарантии качества продукции, расширение внутреннего рынка и повышение экспортных возможностей, повышение престижа предприятия, укрепление доверия клиентов к фирменной марке и повышение их удовлетворенности, как следствие, рост заказов, увеличение объемов и рынков сбыта продукции, упрощение схемы сертификации, а значит сокращение затрат на сертификацию (в том числе и на испытания).

Сегодня перед «Кыргызстандартом» стоит задача сохранения статуса стандартов. А в достижении благородных целей стандартизации мы надеемся на компетентность специалистов, работающих в этой области и на реальную поддержку государства.

Как известно, в Кыргызстане сертификация введена, когда был принят Закон КР “О защите прав потребителей”. Именно в этот период рынок стали заполнять в огромном количестве импортные товары, многие из которых были недоброкачественными, а часто и опасными. Оперативно сформированная Кыргызстандартом система сертификации позволила ограничить поступление опасных товаров в страну, т. е. реализовать свои защитные функции. Эффект сертификации, который, к сожалению, трудно подсчитать, определяется предотвращением затрат общества на лечение, реабилитацию пострадавших и восстановление объектов.

На базе «Кыргызстандарт» действует отдел развития менеджмента качества, который непосредственно занимается вопросами СМК. Данный отдел проводит консалтинговые услуги по внедрению СМК на основе международных стандартов. Специалисты Кыргызстандарта обучены в международных организациях - DIN, TSE, SIRIM Bernhard и других, проходили стажировки и являются экспертами-аудиторами по СМК.

В результате внедрения и регулярной ресертификации СМК можно достичь следующих целей в области качества и безопасности пищевых продуктов:

- 1) строгое соответствие выпускаемой продукции и предоставляемых услуг международным, национальным и корпоративным стандартам и требованиям;
- 2) обеспечение высокого уровня качества выпускаемой продукции и предоставляемых услуг, соответствующих или даже превышающих уровень ведущих предприятий и фирм, действующих на рынке в Кыргызстане и за рубежом;
- 3) полная ответственность перед Потребителями за качество выпускаемой продукции и предоставляемых услуг;
- 4) достижение оптимального соотношения Цена/Качество выпускаемой продукции;
- 5) расширение ассортимента выпускаемой продукции, преимущественно за счет использования новейших технологий.
- 6) разработка и внедрение новых видов продукции и услуг, максимально полно удовлетворяющих запросы наших Потребителей.

Литература:

1. Управление качеством: учебник / Ильенкова С.Д., Ильенкова Н.Д., Мхитарян В.С. /Под ред. С.Д. Ильенковой.-2-е изд. перераб. и доп.-М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – С. 334.
2. Крылова Г. Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии: Учебник для вузов. - 3-е изд. перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ, 2003. – 671 с.
3. Лифиц И.М. Основы стандартизации, метрологии, сертификации: Учебник - М.: Юрайт, 1999. - 285 с.
4. Мазур И.И. Управление качеством: Учеб. пособие для вузов.-М., 2003.
5. Крылова Г.Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии: Учебник для вузов. - М.: ЮНИТИ, 2003.
6. Сергеев А.Г. Метрология. Стандартизация. Сертификация: учеб.пособие для вузов. - М.: Логос, 2005.
7. Лифшиц И.М. Стандартизация, метрология и сертификация. - М.: ЮРАЙТ, 2004.
8. Николаева М.А. Оценка и подтверждение соответствия продукции и услуг. - М.: ОЦПКРТ, 2003.
9. Закон КР от 2004 "О техническом регулировании".
10. Аристов О.В. Управление качеством. - М.: ИНФРА-М., 2008.
11. Балдина К.В. Антикризисное управление.-М., 2006.
12. Мишин В.М. Управление качеством. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2009. - 463 с.
13. Шестопал Ю.Т., Дорофеев В.Д., Шестопал Н.Ю., Андреева Э.А. Управление качеством. - М.: ИНФРА-М, 2008. - 331с.
14. Асаналиева С.А. Экономика предприятия. -Б.: Инсанат, 2009. – 424 с.