МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА ПРОЦЕССОВ И ПРОДУКЦИИ ВНУТРИ КОМПАНИЙ

Алла ЗАХАРКО, студентка

CZU: 005.6:658.1 ***allazaharco99@mail.ru***

This article is devoted to the issues of the functioning of the quality management system in modern companies. After reading it you:

- *find out what every competent manager must know;*
- *get to know a growing Moldovan cheese factory;*
- *will be able to understand how to create and improve a quality management system.*

Как потребители, мы ежедневно сталкиваемся с качеством продукции и/или услуг абсолютно во всех сферах. Даже если посмотреть с точки зрения известной в экономике пирамиды А. Маслоу, то первая базовая потребность – это физиологическая: качество питания, качество сна, качество медицинского обслуживания. Верхушкой пирамиды является потребность в самореализации и тут мы задумывается о качестве жизни. Сегодня качество является важнейшей составляющей конкурентоспособности и даже во многом определяет престиж государства в целом.

В самом развернутом виде *качество* – это совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять как установленные, так и предполагаемые потребности. Для этого на предприятии должна функционировать такая система менеджмента качества (СМК), которая будет исходит из того, что деятельность по управлению качеством не может быть эффективной после того, как продукция произведена. Эта деятельность должна осуществляться в ходе производства данной продукции. К этому мы приходим и в результате многолетней истории развития документированных СМК (пять звезд качества).

Любая реальная система управления качеством так или иначе функционирует на основе принципиальной или дифференцированной схем механизма управления качеством, что позволяет не только более четко организовать работы по качеству, но и более

оперативно определять меры по обеспечению нужного качества, выявлять «адрес» причин, вызвавших отклонения, и принимать меры по их устранению. В обеспечении должного уровня качества также помогают различные прикладные системы: ISO 9000, TQM, премии по качеству, 6 сигм, бережливое производство, Kaizen, лучшие практики. Среди всего можно выделить сертификацию как определенный гарант соответствия показателей качества продукции требованиям нормативно-технической документации и стандартам. В Республике Молдова данный процесс осуществляются системой сертификации (26 органов по сертификации и 91 испытательная лаборатория), возглавляемой Департаментом «Moldova-Standard».

Каждый грамотный менеджер осознает необходимость вплотную заниматься вопросами управления качеством, полагаясь на закон «Айсберга», закон десятикратного возрастания затрат на преодоление неудач при переходе к следующему этапу жизненного цикла продукции, цепную реакцию Деминга и другое.

Для дальнейшего детального анализа СМК был выбран *ÎM «MET SA PRODUSE IMPEX» S.R.L.* – молочный комбинат, который работает вот уже 17 лет в сфере молочных продуктов, специализируется на производстве сыров для пиццы и работает под брендом Caşcaval De Drochia, BIO products. Предприятие стремится к удовлетворению потребностей местных жителей в натуральном и высококачественном национальном продукте. Для этого на предприятии есть должностные инструкции производственного персонала (35 человек), инструкции по отдельным видам деятельности (максимально четко устанавливают порядок действий сотрудников при выполнении определенного вида работы по изготовлению того или иного вида сыра, масла), внутренние производственные документы (четко расписан производственный цикл тех или иных категорий выпускаемой продукции).

Несмотря на то, что предприятие является сравнительно небольшим производителем, оно обладает достаточно крупным производственным фондом – здания, сооружения, машины, оборудование на общую сумму 10 577 887 леев, которое

старается использовать максимально эффективно. Так, учитывая то, что фабрика работает только 4 дня в неделю, ежегодно она производит примерно 240 тонн сыра. При этом, максимально она может ежедневно переработать 20 тонн молока. Ключевое необходимое основное сырье предприятие закупает в сёлах, у сельских жителей, которые сдают молоко без каких-либо контрактов. Молоко закупается обычно в определенных объемах, в среднем до 120 тонн молока. Следует помнить, что молоко является скоропортящимся продуктом. Поэтому для его сохранения необходимы специальные условия хранения. Так, при приеме оно хранится в охлаждающей ванне, затем перевозится на завод в молоковозе, и на заводе до проведения повторных проб также хранится в специальной охлаждающей ванне, а затем перерабатывается.

Таким образом, качество сырья оценивается несколько раз: сначала на пунктах сбора лаборантом, а затем ещё раз на предприятии технологом. В ходе производства, в зависимости от стадии готовности продукции, контролируется соответствие определенным предписанным в инструкциях и стандартах нормам. Данный контроль осуществляют непосредственно рабочие в производственном цеху. Качество же уже готовой продукции всегда оценивается и подтверждается независимой организацией, в Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor (ANSA). А с каждой накладной в дальнейшем обязательно должны быть приставлены санитарно-ветеринарные сертификаты, сертификаты качества на данную партию продукции. В результате такого тщательного контроля продукция обладает высокими показателями качества; абсолютно каждый обязательный показатель качества того или иного вида продукции соответствует норме, никаких отклонений от заданных стандартов нет.

Для облегчения производственного процесса, сокращения производственных расходов, развития инвестиционной деятельности, повышения конкурентоспособности и улучшения имиджа предприятию рекомендуется избавиться от зависимости перед закупкой основного сырья у сельских жителей. Для этого

необходимо построить *современную молочную животноводческую ферму.* 250 коров одной из самой высокопродуктивной породы голштинской – смогут полностью обеспечить ежедневные производственные потребности предприятия в молоке. А благодаря использованию самого популярного способа организации коровника – привязное содержание коров с доением в стойлах в молокопровод – использование животных будет самым безопасным и эффективным.

Для реализации проекта потребуется 3 месяца и 17 дней. Понадобится также привлечение инвестиций в размере 16 650 000 леев. Для этого предлагается получить субсидию в размере 8 325 000 леев, участвуя в «Национальной программе развития молочной отрасли на 2020-2026 гг.». Оставшуюся сумму рекомендуется покрыть собственным капитал, который, как можно понять в результате экономической диагностики, используется не совсем эффективно.

А благодаря ежемесячной экономии многочисленных затрат (на содержание помещений в селах-пунктах сбора, на топливо для междугородних перевозок, на заработной плате для приемщиков молока) ферма окупится уже через 2 года и 11 месяцев.

Проведенный обзор научных данных по управлению качеством с последующим детальным исследованием деятельности отечественной молочной фабрики помог разработать перспективный и экономически эффективный проект, реализация которого сможет стать дальнейшей стратегической целью его развития.

Библиография:

1. Закон Республики Молдова об оценки соответствия продукции №186 от 24.04.2003. В: *Monitorul Oficial al RM,* № 141-145, статья 566 от 11.07.2003.
2. ГОЛОВИН, А. Система менеджмента качества в вопросах и ответах. Основные понятия системы менеджмента качества. В: *Управляем предприятием,* 2014, № 9 (44).
3. РЕБРИН, Ю.И. *Управление качеством*. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2004, 174 с.
4. РЫБАКОВ, М.Ю., ШМАЙЛОВ, А.Л. Менеджмент качества: зачем, что и как. В: *Новости менеджмента*, №1 от 26.05.2008.

5. ЖУРАВСКАЯ, Богдана. Информация для организации бизнеса по производству молока и молочных продуктов. В: *Мой бизнес*, 14.02.2020.
6. Официальный сайт ÎM «MET SA PRODUSE IMPEX» SRL http://metsa.md/recent-news/

Рекомендовано
Нина РЕСТУШКО, докт., конф. унив.