

Турдиева З.М.,
Кухарь В.С., Агумбаева А.Е

**Зарубежный и отечественный
опыт применения
системы менеджмента
качества в условиях
современной рыночной
экономики**

В данной статье раскрываются важные элементы механизма обеспечения качества отечественной продукции, как организация и внедрение системы качества в соответствии с международными стандартами. Внедрение и сертификация SMK становится залогом гарантии надежности и экономической стабильности предприятия. В рамках данного исследования выявлено действия факторов, как цена и качество продукции, на конкурентоспособность отечественной продукции в новых условиях хозяйствования. Целью статьи является выявление проблем, имеющих в казахстанском SMK в АПК и поиск решений. В данной статье выявлены важные направления развития сертификации в Казахстане и их возможные перспективы. Таким образом, современная рыночная экономика требует кардинальных изменений в сфере качества выпускаемой продукции отечественными производителями с целью достойного выхода страны на мировой рынок.

Ключевые слова: SMK (система менеджмента качества), конкурентоспособность, АПК, цена, качество.

Turdieva Z.,
Kuhar V., Agumbayeva A.

**Foreign and domestic experience
of application of a quality
management system in the
conditions of modern market
economy**

In this article reveals important elements of the mechanism of ensuring quality of domestic production that are the organization and introduction of the quality system according to the international standards. Introduction and certification of SMK becomes pledge of a guarantee of reliability and economic stability of the enterprise. Within this research, it is revealed actions of factors as the price and quality of production of competitiveness of domestic production in new conditions of managing. The purpose of article was to reveal the problems, which are available in the Kazakhstan SMK in agrarian and industrial complex and finding solutions. In this article, the important directions of development of certification in Kazakhstan and their possible decisions are revealed. Thus, the modern market economy demands cardinally changed requirements to quality of products domestic manufacturers for the purpose of worthy entry of the country into the world market.

Key words: QMS (quality management system), competitiveness, agrarian and industrial complex, price, quality.

Турдиева З.М.,
Кухарь В.С., Агумбаева А.Е.

**Қазіргі нарықтық
экономика жағдайында сапа
менеджмент жүйесін
қолданудың шетелдік
және отандық тәжірибесі**

Бұл мақалада маңызды элементтері болып табылатын халықаралық стандарттарға сәйкес сапа жүйесін енгізу және ұйымдастыру отандық өнімнің сапасын қамтамасыз ету тетігі ашыла түседі. СМЖ енгізу мен сертификаттаудың кепілдігі бұл кәсіпорынның сенімділігі мен экономикалық тұрақтылықтың кепілі де болады. Бұл зерттеудің шеңберінде шаруашылық жүргізудің жаңа жағдайда өнім сапасы мен баға тәрізді факторлар отандық өнімнің бәсеке қабілеттілігіне деген әсері анықталды. Мақаланың мақсаты АӨК саласында, әсіресе Қазақстандық СМЖ бар проблемаларды анықтау мен осы мәселердің шешімін іздестіру болып табылады. Бұл мақалада Қазақстандағы сертификаттаудың маңызды бағыттарын дамыту жолдары және олардың перспективалары анықталған. Сөйтіп, қазіргі заманғы экономикада отандық өндірушілер әлемдік нарыққа шығу мақсатында елдің лайықты шығарылатын өнімнің сапасына қатысты талаптар түбегейлі өзгертілгенін талап етеді.

Түйін сөздер: АӨК СМЖ (сапа менеджменті жүйесі), бәсекеге қабілеттілік, баға, сапа.

**ЗАРУБЕЖНЫЙ И
ОТЕЧЕСТВЕННЫЙ
ОПЫТ ПРИМЕНЕНИЯ
СИСТЕМЫ
МЕНЕДЖМЕНТА
КАЧЕСТВА В
УСЛОВИЯХ
СОВРЕМЕННОЙ
РЫНОЧНОЙ
ЭКОНОМИКИ**

Введение

Одной из приоритетных целей реформирования экономики Казахстана является создание механизма обеспечения качества отечественной продукции. Как свидетельствует мировая практика, важными элементами этого механизма являются организация и внедрение системы качества в соответствии с международными стандартами International Organization for Standardization, что в переводе означает международная организация по стандартизации (ISO) серии 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.

При этом, зарубежные специалисты считают, что сертификат соответствия на систему качества дает фирме немало выгод и преимуществ. Он доказывает надежность партнера по бизнесу, в том числе при предоставлении кредитов, страховании от ущерба от некачественной продукции, заключении контрактов [1].

Литературный обзор показал следующие результаты. Так, Дж.Иванс и В. Линей рассматривают в своей книге «Менеджмент и контроль качества» качество систем производства и компоненты этой системы как основополагающие факторы менеджмента качества [2]. Д. Гойеш и С. Дэвис считают, что под качеством прежде всего надо понимать динамичное состояние, связанное с продуктом, услугами, людьми, процессами, и окружающей средой, которое нацелено на удовлетворение потребительских потребностей и ожидания с целью произвести выше стоимость [3]. Т. Равичандран и А. Рай считают, что все элементы организационной системы должны быть развиты, чтобы достигнуть качественных целей и что только при этом условии постепенное внедрение избранной качественной практики управления качеством будет эффективным [4]. Другими словами, под термином «качество» существует много интерпретаций, однако при применении этого термина к процессу усовершенствования и поиска путей улучшения продукции либо услуги мы должны понимать, с чем имеем дело и в

каких условиях мы можем использовать, а также в каких направлениях применять, в каком объеме и для какой цели. Управление **качеством теперь** деятельность руководства организаций, направленная на формирование условий производства, необходимых и оптимальных для выпуска качественной продукции на конкурентный рынок.

В данной статье мы рассмотрим опыт зарубежных стран в применении системы менеджмента качества, а также проанализируем имеющийся опыт в Казахстане для определения перспектив данного новшества для условий АПК Казахстана. Поскольку Казахстан издавна имеет статус аграрной страны в первую очередь, объектом исследования был выбран именно сектор АПК, зерновой сектор.

Экспериментальная часть

Аграрный сектор занимает значительное место в экономике Казахстана, и особенно, Костанайской области. Доля сельского хозяйства в валовом региональном продукте области составляет 33,8%. Так, агропромышленный комплекс области в республиканском объеме производит: 25% зерна и муки; 7% мяса; 7% молока; 12% яиц [5].

Зерновой бизнес является одним из ведущих и стратегически важных секторов агропромышленного комплекса Республики Казахстан. Формируясь главным образом на территории северных зерновых районов страны, он характеризуется большим ассортиментом выпускаемой продукции: зерна, муки, крупы, комбикормов, мучных, кондитерских и макаронных изделий, фуражных культур для выработки комбикормов и кормосмесей.

Современная рыночная экономика предъявляет принципиально новые требования к качеству выпускаемой продукции. Это связано с тем, что сейчас выживаемость любой фирмы, устойчивость ее положения на рынке товаров и услуг определяются уровнем конкурентоспособности. В свою очередь, конкурентоспособность связана с действием нескольких десятков факторов, среди которых можно выделить два основных – цена и качество продукции.

В целях поддержания предприятий, находящихся на стадии внедрения международных стандартов, в Казахстане реализуется государственная программа «Субсидирование развития систем управления производством сельскохозяйственной продукции», в рамках которой вы-

делено 70 млн. тенге. На сегодняшний день системе SMK внедрили и успешно используют 1215 предприятий пищевой и перерабатывающей отраслей [6].

Результаты и обсуждения

В результате внедрения системы менеджмента качества на предприятии повышается исполнительская дисциплина, сокращаются очевидные потери, улучшается качество труда, повышается управляемость процессов, существенно снижаются затраты на обеспечение качества, укрепляется положение предприятия на рынке, обеспечивается высокий уровень культуры производства. Необходимость во внедрении системы менеджмента качества (SMK) может быть разной: требование заказчика, требование контракта, расширение рыночных возможностей и выход на международный рынок, желание быть лучшим, повышение культуры менеджмента производства, сокращение затрат на качество, мотивация персонала, в целях рекламы и др.

Новая версия стандартов ISO нацеливает на удовлетворение запросов и ожиданий потребителей. Но кроме потребителей, в качестве заинтересованных сторон во внедрении SMK могут выступать персонал предприятия, поставщики, партнеры, государство, общество.

Внедрение систем качества на базе международных стандартов (МС) проводится с 1987 года. За этот период, как отмечалось ранее, вышло три версии стандартов по управлению качеством. Но в целом порядок внедрения стандартов ISO серии 9000 новой версии остается прежним, как в предыдущих версиях.

В общей сложности этот порядок определяет последовательное выполнение этапов организационного характера: организация работ по созданию SMK, проектирование SMK, документирование SMK, внедрение SMK, подготовка к сертификации SMK.

В соответствии с Порядком проведения сертификации продукции проводятся сертификация системы качества изготовителя и контроль над стабильностью функционирования системы качества. При этом проверяются характеристики (показатели) продукции и используются методы испытаний, позволяющие:

– провести идентификацию продукции, в том числе проверить принадлежность к классификационной группировке, соответствие технической документации, происхождение, принадлежность к данной партии и др.;

– полно и достоверно подтвердить соответствие продукции требованиям, направленным на обеспечение ее безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан, окружающей среды, установленным во всех нормативных документах для этой продукции, а так же другим требованиям. Состав других подтверждаемых показателей определяется исходя из целей сертификации конкретной продукции.

Сертифицированная система качества характеризует способность предприятия стабильно выпускать продукцию надлежащего качества и вполне может рассматриваться как один из весомых факторов конкурентоспособности фирмы как на внутреннем, так и на внешнем рынке [7]. Сертификация систем качества на соответствие стандартам ISO серии 9000 широко развита в зарубежных странах, в то время как в Казахстане она проводится с 2000 года.

Сертификат на СМК – это своего рода «справка о состоянии здоровья» предприятия, гарантия его надежности и стабильности, а для Казахстана еще и «входной билет» во Всемирную Торговую Организацию, который приведет к снижению тарифов, устранению многих искусственных преград на пути товаров и услуг, что неизбежно приведет к росту конкуренции среди товаропроизводителей. А судьбу товаров и услуг будут определять спрос и предложение, цена и качество изделий, и те, кто не отвечает этим высоким рыночным условиям, будут попросту вытеснены на обочину.

Для устранения препятствий на пути признания казахстанских сертификатов по системе менеджмента качества практикуется проведение совместной сертификации. Так для повышения конкурентоспособности отечественных предприятий и продукции за рубежом Алматинским филиалом ОАО «Национальный центр экспертизы и сертификации» заключено соглашение с Ассоциацией по сертификации «Русский регистр» о проведении совместной сертификации.

За время существования Государственной системы сертификации Республики Казахстан создана законодательная, нормативно-правовая и техническая база подтверждения соответствия, что положительно сказалось на качестве как продукции отечественных производителей, так и импортируемой продукции.

Однако в мировом сообществе, кроме стран СНГ, не признаются результаты работы, проводимой в республике по сертификации. Следствие такого положения – большие экономические потери при реализации продукции приоритетных

отраслей экономики в дальнем зарубежье (в т.ч. нефти, зерна и продуктов его переработки, цветных и драгоценных металлов и др.), что связано с отсутствием в стране системы аккредитации, результаты которой признавались бы мировым сообществом.

Так, в целях совершенствования и развития системы аккредитации в РК приняты международные стандарты в качестве государственных: СТ РК ISO 17025-2001 «Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий» и СТ РК ISO/МЭК 65-2001 «Общие требования к органам по сертификации продукции». Проводится гармонизация процедуры сертификации, в частности, схем сертификации продукции в соответствии с международными требованиями. Наряду с классическими схемами ISO введены схемы, предусматривающие применение декларации о соответствии, которая как способ доказательства соответствия применяется в европейской системе [8].

Другими не менее важными направлениями развития сертификации в Казахстане следует считать:

- расширение практики сертификации систем качества (производств);
- сокращение номенклатуры продукции и услуг, подлежащих обязательной сертификации, за счет подтверждения соответствия менее опасных объектов деклараций о соответствии;
- нормативное обеспечение процедуры сертификации услуг;
- развитие региональных систем добровольной сертификации с учетом нужд конкретных регионов;
- совершенствование инфраструктуры сертификации за счет более равномерного распределения органов по сертификации и испытательных лабораторий (центров) на территории республики;
- участие республики в международных системах сертификации и международную аккредитацию отечественных органов по сертификации и испытательных лабораторий (центров);
- обеспечение обратной связи в деятельности по сертификации путем создания системы сбора информации об эффективности сертификации;
- совершенствование системы подготовки и переподготовки квалификационных специалистов в области сертификации продукции, услуг и систем качества.

На сегодняшний день в нашей стране существует множество проблем повышения конкурентоспособности продукции в АПК, это:

– уровень действующей господдержки, влияющей на цены сельхозпродукции, в 2,3 раза ниже минимально допустимого, разрешенного ВТО (5 % от валовой продукции сельского хозяйства);

– в структуре господдержки АПК низка доля мер (дотации, субсидии), влияющих на конкурентоспособность отечественной продукции – 35%, в то время как в ЕС она достигает 80%;

– недостаточный уровень поддержки сельхозпроизводства из государственного бюджета на 1 га пашни – 14,4 долл. США, что почти в 6 раз меньше, чем в Канаде (83 долл. США), в 30 раз меньше, чем в США (412 долл. США), в 77 раз меньше, чем в ЕС (1112 долл. США);

– низкая эффективность сельскохозяйственного производства (урожайность зерновых и зернобобовых в Казахстане в 2,5 раза, по надою молока в 3,9 раз ниже, чем в Канаде, имеющих схожие природно-климатические условия);

– недостаточная степень технико-технологической обеспеченности сельского хозяйства, что снижает его эффективность, недостаточность доступных средств, для закупа оборудования, технологий, сырья;

– несоответствие сельхозпродукции международным стандартам безопасности и качества ISO и Hazard Analysis and Critical Control Point, что в переводе означает анализ риска в критической контрольной точке (НАССР);

– отсутствие необходимых знаний для внедрения стандартов качества ISO и НАССР;

– слабая нормативно-правовая и методическая база внедрения международных СМК, а также высокая стоимость услуг по ее сертификации на соответствие требованиям стандартов ISO и НАССР;

– низкая материально-техническая оснащенность отечественных органов по сертификации, предприятий по переработке сельхоз сырья и пищевой промышленности, несоответствие международным требованиям в данной области, невозможность проведения сертификационных работ по международным стандартам;

– несоответствие действующих межгосударственных стандартов на пищевую продукцию, требованиям Межгосударственного совета СНГ по стандартизации, метрологии и сертификации, норм безопасности и качественных параметров предприятий пищевой и перерабатывающей сельскохозяйственное сырье промышленности к работе по международным стандартам;

– отсутствие доступа к техническому законодательству Европейского Союза, стран СНГ;

– высокая стоимость услуг по разработке новых стандартов и гармонизации, действующих

с международными стандартами (от 300 тыс. до 1,0 млн. тенге за каждый стандарт);

– несовершенство системы налогообложения;

– недостаток квалифицированных специалистов по внедрению системы менеджмента качества, разработки стандартов, по ведению арбитражных процессов в рамках ВТО;

– несовершенство системы таможенно-тарифного регулирования: средневзвешенный импортный тариф по агропродовольственной группе товаров составляет около 12,2% – один из самых низких в мире, тогда как в Болгарии – 35%, в Китае – 15%, в Латвии – 34%;

– отсутствие референтной лаборатории, устаревшая материально-техническая база лабораторий по контролю безопасности и качества сырья и продукции. Поставленные проблемы определяют главные задачи, которые подлежат решению в ближайшее время:

– максимально приблизить уровень господдержки до минимальных параметров, установленных Всемирной Торговой Организацией;

– формирование системы обеспечения безопасности и качества продукции в соответствии с международными требованиями, способствующей повышению конкурентоспособности отечественной продукции АПК;

– обеспечение модернизации предприятий, перерабатывающих сельскохозяйственную продукцию, и увеличение загрузки их производственных мощностей путем стимулирования экономическими методами.

Для решения поставленных задач мы считаем, опираясь на опыт зарубежных стран, необходимым принять следующие меры:

– имеющиеся резервы увеличения господдержки АПК направить на программы удешевления необходимых товарно-материальных ресурсов, развитие сельскохозяйственной инфраструктуры агробизнеса;

– увеличение объемов субсидирования процентных ставок при кредитовании субъектов агропромышленного комплекса с целью повышения материально-технической оснащенности;

– направление мер прямой поддержки на позиционирование Казахстана в качестве значимого поставщика отечественной продукции на мировые специализированные рынки продовольствия;

– гармонизация национальных стандартов и разработанных технических регламентов на продукцию АПК с международными стандартами качества в соответствии с требованиями ISO и НАССР, содействие переходу предприятий на

международную систему менеджмента качества и стандартов;

- субсидирование затрат предприятий пищевой промышленности на разработку, внедрение и сертификацию систем менеджмента качества на базе ISO и HACCP;

- разработка и реализация методических рекомендаций и руководств по внедрению на предприятиях современных систем менеджмента качества;

- внедрение технологической цепи контроля безопасности переработки продуктов и животноводческого сырья в перерабатывающие отрасли АПК в соответствии с международными нормами и с учетом принципов ISO и HACCP;

- создание экспертного совета в области технического регулирования при Министерстве сельского хозяйства Республики Казахстан и разработка технических регламентов на сельскохозяйственную продукцию;

- гармонизация межгосударственных стандартов СНГ и методов испытаний с международными аналогами;

- увеличение финансирования из государственного бюджета на разработку технических регламентов и гармонизация отечественных стандартов на соответствие международным стандартам;

- пропаганда преимуществ и стимулирование перехода предприятий на международные стандарты качества ISO, приведение в соответствие законодательных актов;

- совершенствование налогового законодательства в части снижения налоговой нагрузки по НДС для предприятий по переработке сельхозпродукции и пищевой промышленности и системы таможенно-тарифного регулирования – повышение уровня тарифной защиты по агропродовольственной группе товаров;

- содействие в создании отраслевых объединений (ассоциаций) предприятий-экспортеров сельхозсырья и продуктов его глубокой переработки;

- разработка Закона «О безопасности пищевой продукции» и принятие на ее основе технических регламентов на отдельные виды продовольствия.

Заключение

Анализ системы сертификации в стране позволяет сделать вывод о том, что ее внедре-

ние продиктовано необходимостью перехода к новой форме экономических отношений и повышением требований к качеству и безопасности продукции и услуг. Специалисты СМК за рубежом полагают, что сертификат соответствия на систему качества в Казахстане придает предприятиям большие дополнительные конкурентные преимущества и выгоды, а также обеспечивает безопасность бизнеса в рыночных условиях [9].

При массовом применении систем HACCP и СМК на производящих и перерабатывающих предприятиях страны, как мы полагаем, ожидается:

- повышение конкурентоспособности и экспортного потенциала отечественной продукции на внешних рынках;

- снижение недобросовестной конкуренции, предотвращение демпинга;

- выведение из теневой экономики значительной доли переработки сельскохозяйственной продукции;

- высвобождение оборотных средств, предприятий и направление их на модернизацию производства;

- разработка и продвижение новых видов продуктов переработки сельского хозяйства;

- увеличение налоговых поступлений в бюджет;

- безболезненный переход агропромышленного комплекса к новым экономическим условиям работы в рамках ВТО;

- беспрепятственный выход на рынки сбыта продукции, формирование устойчивых казахстанских товарных брендов.

Таким образом, современная рыночная экономика диктует кардинально измененные требования к качеству выпускаемой продукции отечественными производителями с целью достойного вывода на мировой рынок. Каждый товар или услуга, занимая особое положение на рынке, должна соответствовать уровню конкуренции, не уступая своих позиций. Другими словами, цена и качество продукции остаются основополагающими факторами устойчивости положения товара или услуги. Причем фактор, как качество, зачастую становится определяющим. При этом производительность труда, а также рационализация всех видов ресурсов уступают место производству продукции.

Литература

- 1 Абдрешев А. Производственный менеджмент предприятия: учебное пособие. – Астана, 2001 – с.212.
- 2 <http://tocs.ulb.tu-darmstadt.de/179836862.pdf>
- 3 http://abufara.com/abufara.net/images/abook_file/back/Ch1.pdf
- 4 Quality management in systems development: An organizational system perspective T Ravichandran; Arun Rai MIS Quarterly; Sep 2000; 24, 3; ABI/INFORM Global pg. 381
- 5 Журнал «Вестник промышленности» // Журнал. – №4 (34). – 2016.
- 6 Автореферат диссертации на соискание академической степени доктора PhD Арыновой.
- 7 Закон Республики Казахстан от 16 июля 1999 г. № 434 – I ЗРК «О сертификации».
- 8 Мухамбеков М.М. Экономика и организация предприятия: учебное пособие. – 2-е издание. – Астана: Издательство «Фолиант», 2006. – С.244.
- 9 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. на соиск. учен. степ. канд. экон. наук (08.00.05) / Кухарь Виктор Станиславович; СПбГАУ. – СПб., 2012. – 26 с.

References

- 1 Abdreshev A. Proizvodstvennyj menedzhment predpriyatija: Uchebnoe posobie. – Astana, 2001 – s.212.
- 2 <http://tocs.ulb.tu-darmstadt.de/179836862.pdf>
- 3 http://abufara.com/abufara.net/images/abook_file/back/Ch1.pdf
- 4 Quality management in systems development: An organizational system perspective T Ravichandran; Arun Rai MIS Quarterly; Sep 2000; 24, 3; ABI/INFORM Global pg. 381
- 5 Zhurnal «Vestnik promyshlennosti» // Zhurnal №4 (34) za 2016 god.
- 6 Avtoreferat dissertatsii na soiskanie akademicheskoy stepeni doktora PhD Arynovoj
- 7 Zakon respublik Kazahstan ot 16 ijulja 1999g. № 434 – I ZRK «O sertifikatsii».
- 8 Muhambekov M.M. `Ekonomika i organizatsija predpriyatija: uchebnoe posobie. 2-e izdanie. – Astana: Izdatel'stvo «Foliant», 2006-s.244.
- 9 Kuhar', V.S.. `Ekonomicheskaja `effektivnost' vnedrenija integrirovannyh sistem menedzhmenta kachestva na predpriyatijah malogo i srednego biznesa v zernovom proizvodstve Severnogo Kazahstana (na materialah Kostanajskoj obla sti): avtoref. dis. na soisk. uchen. step. kand. `ekon. nauk (08.00.05) / Kuhar' Viktor Stanislavovich; SPBG AU. – Sankt-Peterburg, 2012. – 26 s.