

УДК 658.562.4

**РУКОВОДСТВО ПО ПРОЦЕССАМ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА "МОНИТОРИНГ И ИЗМЕРЕНИЯ ПРОДУКЦИИ И ПРОЦЕССОВ" ДЛЯ МАЛОГО ВИНОДЕЛЬЧЕСКОГО ПРЕДПРИЯТИЯ**

Иваниди Ольга Викторовна  
студентка

*Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение "Кубанский государственный университет",  
Краснодар, Россия*

Ильина Ирина Анатольевна  
д-р. техн. наук, профессор  
зам. директора по НИР

Мачнева Ирина Александровна  
канд.с.-х. наук,  
старший научный сотрудник  
E-mail: [kubansad.kubannet.ru](mailto:kubansad.kubannet.ru)

*Федеральное государственное бюджетное научное учреждение "Северо-Кавказский зональный научно-исследовательский институт садоводства и виноградарства",  
Краснодар, Россия*

В Краснодарском крае, ввиду усиленного развития производства винограда столовых и технических сортов в крестьянско-фермерских хозяйствах, актуализировался вопрос создания малогабаритных высокотехнологичных предприятий, производящих высококачественные конкурентоспособные сортовые вина, контролируемые по наименованию и географическому происхождению. Чтобы малое предприятие стало достаточно конкурентоспособным, ему необходимо внедрять в производство полноценную оптимизированную систему менеджмента качества (СМК). Проблемой, возникающей при формировании на малом предприятии системы СМК, является определение условий производства и проверки качества

UDC 658.562.4

**GUIDE ON PROCESSES OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM "MONITORING AND MEASUREMENTS OF PRODUCTS AND PROCESSES" FOR SMALL WINE-MAKING ENTERPRISE**

Ivanidi Olga  
Post-graduate Student

*Federal State Budget Educational Institution "Kuban State University",  
Krasnodar, Russia*

Ilyina Irina  
Dr. Tech. Sci., Professor  
Deputy Chief

Machneva Irina  
Cand. Agr. Sci.  
Senior Research Associate  
E-mail: [kubansad.kubannet.ru](mailto:kubansad.kubannet.ru)

*Federal State Budget Scientific Organization "North Caucasian Regional Research Institute of Horticulture and Viticulture",  
Krasnodar, Russia*

In the Krasnodar Region, in a view of the intensified development of production of table and technical grapes varieties in the country farms, the question of creation of small-sized and hi-tech enterprises producing the high-quality competitive wines controlled according to the name and a geographical origin is actual. That the small enterprise will become rather competitive, it needs to introduce in the production the full-fledged optimized system of quality management (SMQ). The problem arising during forming of SMQ at a small enterprise is the definition of conditions of production and check of products quality. For ensuring of compliance of quality management system to requirements

продукции. Для обеспечения соответствия системы менеджмента качества требованиям нормативных документов требуется создание системы мониторинга и измерения технологических и организационных процессов, показателей качества продукции. Этим вопросам отвечает комплекс процессов, связанных с контролем, измерением, анализом и улучшением продукции и процессов. Данная статья посвящена разработке руководства по процессу «Мониторинг и измерения продукции и процессов» для малого инновационного предприятия «Микровиноделие». Основным назначением данного руководства является контроль и измерение текущих значений качества и безопасности винодельческой продукции, технологических процессов и эффективности функционирования системы менеджмента качества в целом. Разработан алгоритм процесса, показано его место в системе менеджмента качества, приведены входные и выходные требования к процессу со ссылками на нормативную документацию. Разработаны критерии оценки качества выполнения данного процесса и матрицы распределения ответственности. Системное выполнение предложенных в разработанном руководстве операций позволит обеспечить стабильный рост малого инновационного предприятия на основе выпуска конкурентоспособной винодельческой продукции независимо от изменения внешних условий среды.

*Ключевые слова:* СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА, МОНИТОРИНГ, ИЗМЕРЕНИЯ, МАЛЫЕ ВИНОДЕЛЬЧЕСКИЕ ПРЕДПРИЯТИЯ

of normative documents it is necessary to create the system of monitoring and measurement of technological and organizational processes and the indicators of production quality. These questions are answered by a complex of the processes connected with control, measurement, analysis and improvement of production and processes. This article is devoted to development of the guide to process "Monitoring and measures of production and processes" for the small innovative enterprise "Mikrovinodeliye". The main purpose of this guide is the control and measurement of the current values of quality and safety of the wine-making production and the technological processes and the efficiency of function of quality management system as a whole. The algorithm of process is developed, its place in the quality management system is shown, the input and output requirements to process with links to normative documentation are adduced. The criteria of an assessment of quality of this process and a matrix of distribution of responsibility are developed. The system fulfillment of operations offered in the developed guide will allow to provide the stable growth of the small innovative enterprise on the basis of output of competitive wine-making production irrespective of change of external conditions of the environment.

*Key words:* SYSTEM OF QUALITY MENAGEMENT, MONITORING, MEASUREMENTS, COMPACT WINE ENTERPRISES

**Введение.** 14 января 2015 года вступили в силу поправки к 171 ФЗ, упрощающие систему контроля за производством вина из винограда, выращенного на территории Российской Федерации, и процедуру выдачи лицензий для производителей продукции с защищенным географическим

указанием или с защищенным наименованием места происхождения, что дает больше возможностей для сельхозтоваропроизводителей, в том числе крестьянско-фермерских хозяйств, имеющих в собственности землю под виноградниками [1].

В связи с этим актуализировалась задача обеспечения качества и безопасности винодельческой продукции, особенно вин защищенных географических указаний и защищенных наименований места происхождения [2]. Однако для обеспечения государственных гарантий производства малыми предприятиями винодельческой продукции безопасной и соответствующей требованиям национальных стандартов требуется существенная доработка нормативной базы.

Вопросам обеспечения качества, как гаранта конкурентоспособности винодельческой продукции, посвящено большое количество работ и, прежде всего, ученых и специалистов виноградопроизводящих стран. В них особое внимание уделяется отраслевой структуре предприятий и обеспечению их инвестиционной устойчивости при гарантированных обязательствах по безопасности и качеству винограда и вина [3,4].

В Краснодарском крае, ввиду усиленного развития производства винограда (столовых и технических сортов) в крестьянско-фермерских хозяйствах, актуализировался вопрос создания малогабаритных высокотехнологичных виноградоперерабатывающих предприятий [3], производящих высококачественные конкурентоспособные сортовые вина, контролируемые по наименованию и географическому происхождению (вина географических указаний). Однако, чтобы малое предприятие в жестких рыночных условиях стало достаточно конкурентоспособным, ему необходимо внедрять в производство полноценную оптимизированную систему менеджмента качества (СМК).

Серьезной проблемой, возникающей при формировании на малом предприятии системы СМК, является определение условий производства и

всесторонней проверки качества продукции. Для обеспечения соответствия системы менеджмента качества требованиям нормативных документов на всех этапах жизненного цикла и определения направлений по ее улучшению требуется создание полномасштабной системы мониторинга и изменения технологических и организационных процессов, показателей качества производственных полуфабрикатов и продукции. Этим вопросам в полной мере отвечает комплекс процессов, связанных с контролем, измерением, анализом и улучшением продукции и процессов.

***Объекты и методы исследований.*** Объектом исследований являлось ООО МИП «Микровиноделие» СКЗНИИСиВ; методологической базой исследований – принцип процессного подхода к разработке системы менеджмента качества [5, 6]; методической основой анализа выбраны формализованные универсально-принципиальные методы анализа и оптимизации бизнес-процессов (ФУП-методы) [7] и метод РБП – реинжиниринга бизнес-процессов (или BRP – Business Process Reengineering) [8]. Разработка руководства по процессу учитывала требования национальных стандартов к системам менеджмента качества [9].

***Обсуждение результатов.*** Система «Измерение, анализ, улучшение продукции и процессов» (СМК) является составным блоком управляющих процессов единой документированной системы менеджмента качества ООО МИП «Микровиноделие» [10].

Система включает 9 процессов, связанных непосредственно с измерениями технологических и организационных процессов, показателей качества производственных полуфабрикатов и продукции, анализом получаемой информации и организацией мероприятий по предупреждению и корректировке действий, направленных на устранение фактических или возможных причин появления несоответствий в продукции, процессах и документации ООО «МИП «Микровиноделие» (рис. 1).

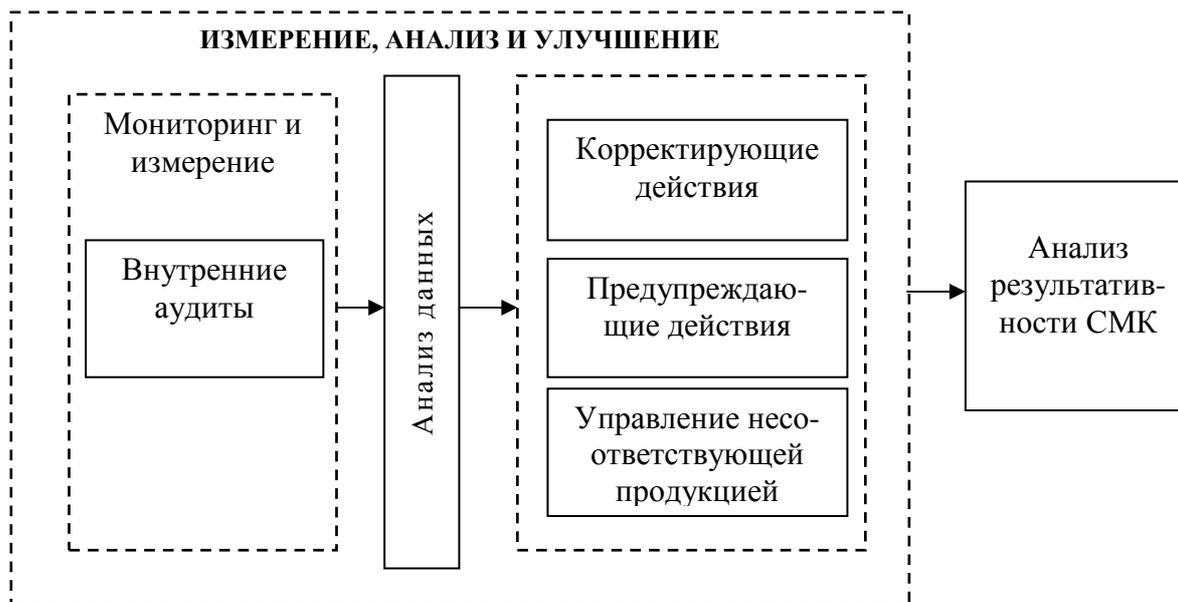


Рис. 1. Комплекс управляющих процессов системы «Измерение, анализ, улучшение ООО МИП «Микровиноделие»

Согласно разработанной ранее классификации процессов системы менеджмента качества ООО «МИП «Микровиноделие»» [10] основными документами, которыми руководствуется предприятие при реализации блока «Измерение, анализ, улучшение продукции и процессов» являются следующие руководства по процессам: «Внутренние аудиты (измерение, анализ, улучшение)» (РП-СМК-У8.2.2-04); «Организация контроля и испытаний» (РП-СМК-У8.4-05); «Входной контроль и испытания» (РП-СМК-У8.4-06); «Мониторинг и измерение продукции» (РП-СМК-У8.2.4-08); «Мониторинг и измерение технологических процессов» (РП-СМК-У8.2.3-07); «Корректирующие и предупреждающие действия» (РП-СМК-У8.5.2-11) [11]; Сохранение соответствия продукции (РП-СМК-У7.5.5-13); «Выполнение работ по обеспечению идентификации и прослеживаемости продукта» (РП-СМК-У7.5.3-10) и «Управление несоответствующей продукцией» (РП-СМК-У8.3-12) [12].

Процессы мониторинга и измерения предназначены для обеспечения соответствия СМК требованиям нормативных документов; соответствия продукции, производственных и непроизводственных процессов на всех

этапах жизненного цикла с целью последующего определения направлений по улучшению системы менеджмента качества.

Управление качеством продукции и процессов осуществляется проектировщиками процессов, руководителями исполнителей, обеспечивающими службами, самими исполнителями и потребителями на всех этапах от разработки до осуществления. На этапе разработки, прежде всего, определяются требования к результату процесса (продукции), входящим материалам, ресурсам и условиям проведения, установлению процедуры (операции) ведения и контроля (технологии или методики преобразования входящих материалов в выходную продукцию и способов контроля процесса и его результатов).

Управление процессами на этапе их осуществления включает: контроль соответствия входящих материалов, контроль и регулирование ресурсов и параметров, контроль и анализ результатов.

Контекстная диаграмма процесса «Мониторинг и измерение» представлена на рис. 2.

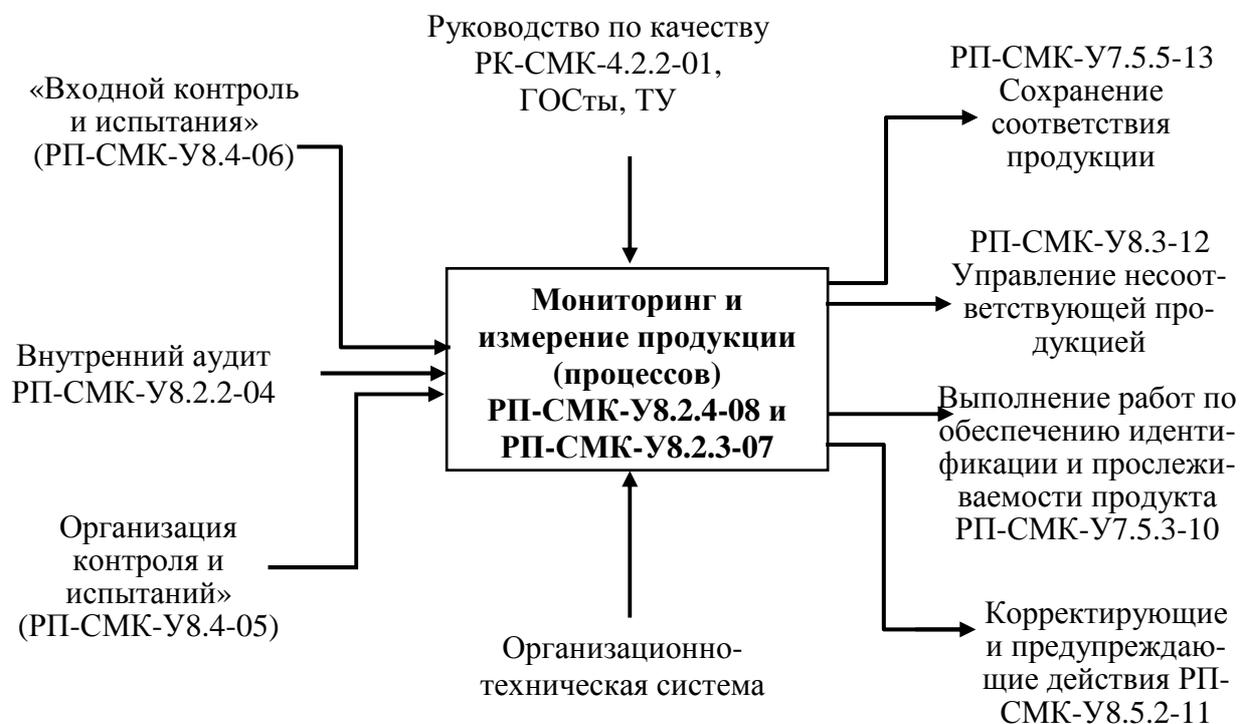
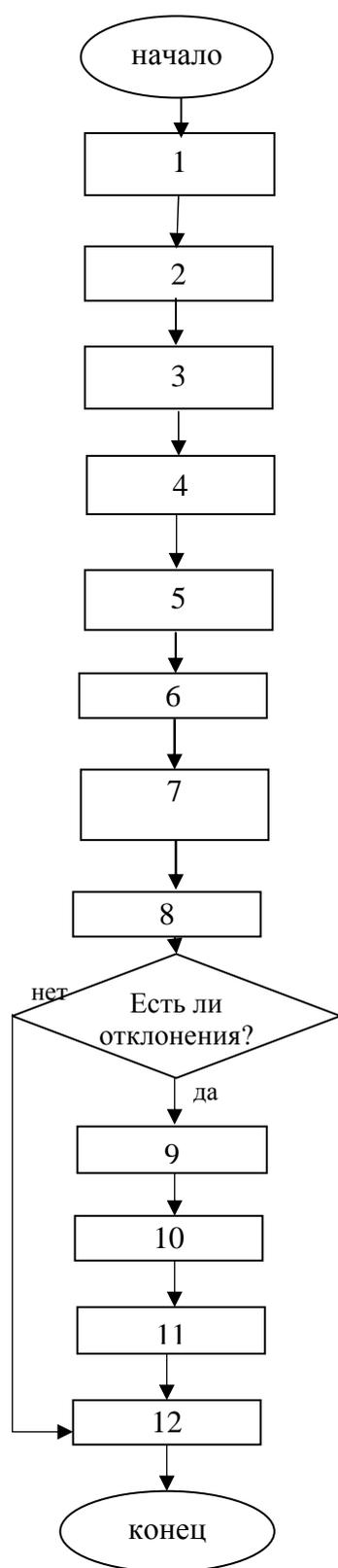


Рис. 2. Контекстная диаграмма процесса

Алгоритм процесса «Мониторинг и измерение продукции» представлен на рис. 3, «Мониторинг и измерение процесса» – на рис. 4.



Рис. 3. Алгоритм процесса «Мониторинг и измерение продукции»



Наименование работ	Исполнитель	Идентификация и прослеживаемость
1. Определение цели мониторинга и ее согласование с целью СМК в целом	Директор	Внутренняя документация
2. Определение перечня процессов, подлежащих мониторингу	Зам. директора	Журнал регистраций
3. Определение методов мониторинга	Зав. лабораторией	Журнал регистраций
4. Определение перечня документов с контрольными и измеряемыми параметрами процессов	Директор	Протоколы заседаний
5. Определение состава комиссии	Зав. лабораторией	Протоколы заседаний
6. Проведение измерений по каждому из выделенных процессов	Зам. директора	План КПД
7. Оформление отчетных документов по результатам измерений выделенных процессов	Зав. лабораторией	Журнал регистраций
8. Анализ результатов мониторинга	Руководитель ОТК	Журнал регистраций
9. Выявление несоответствий по контролируемым процессам	Директор	Журнал регистраций
10. Анализ возможных причин несоответствий	Директор	Журнал регистраций
11. Оценка результатов мониторинга процесса	Зам. директора	Протоколы заседаний
12. Подготовка отчетных материалов и предложений для анализа СМК руководством	Зам. директора	Журнал регистраций

Рис. 4. Алгоритм процесса «Мониторинг и измерение процесса»

Матрицы распределения ответственности участников процесса «Мониторинг и измерение продукции», «Мониторинг и измерение процесса» приведены в табл. 1, 2 соответственно.

Таблица 1 – Матрица распределения ответственности участников процесса «Мониторинг и измерение продукции»

Наименование этапа процесса	Д	ЗД	Р_ОТК	ЗЛ	ПЛ	РПД
1. Определение требований к выпускаемой продукции	Р	О	У	У	И	У
2. Определение перечня продукции, подлежащей мониторингу	И	Р	У	У	И	У
3. Установление процедуры ведения контроля и испытания продукции	И	Р	У	У	И	У
4. Определение перечня документов с контрольными и измеряемыми параметрами продукции	Р	О	У	И	И	И
5. Определение состава комиссии	И	Р	У	И	И	И
6. Проведение контроля и испытаний продукции	И	И	Р	О	У	И
7. Оформление отчетных документов по результатам контроля и испытаний	И	Р	У	У	И	У
8. Анализ результатов контроля и испытаний	Р	О	И	И	И	И
9. Выявление несоответствий	И	Р	У	У	У	О
10. Фиксация несоответствий	И	И	Р	О	У	И
11. Установление причины несоответствий	Р	И	И	О	У	У
12. Оценка результатов мониторинга процесса	Р	И	О	У	У	У
13. Идентификация продукции	Р	И	О	У	У	И
14. Подготовка отчетных материалов и предложений для анализа СМК руководством	И	Р	У	У	И	У

Д – директор;  
 ЗД – заместитель директора;  
 Р\_ОТК – руководитель ОТК;  
 ЗЛ – заведующий лабораторией;  
 ПЛ – производственная лаборатория;  
 РПУ – руководитель произв. участка;

Р – руководитель процесса;  
 О – ответственный исполнитель процесса;  
 И – исполнитель, получающий информацию о проведении работ и результатах;  
 У – участники процесса.

Таблица 2 – Матрица распределения ответственности участников процесса «Мониторинг и измерение процессов»

Наименование этапа процесса	Д	ЗД	Р_ОТК	ЗЛ	ПЛ	РПД
1. Определение цели мониторинга и ее согласование с целью СМК в целом	Р	О	У	У	И	У
2. Определение перечня процессов, подлежащих мониторингу	И	Р	У	У	И	У
3. Определение методов мониторинга	И	Р	У	У	И	У
4. Определение перечня документов с контрольными и измеряемыми параметрами процессов	И	Р	У	И	И	И
5. Определение состава комиссии	И	И	Р	О	У	И
6. Проведение измерений по каждому из выделенных процессов	И	Р	У	У	И	У
7. Оформление отчетных документов по результатам контроля и испытаний	Р	О	И	И	И	И
8. Анализ результатов мониторинга	Р	И	У	У	И	У
9. Выявление несоответствий по выделенным процессам	Р	И	У	И	У	У
10. Анализ возможных причин несоответствий	И	О	Р	И	У	У
11. Оценка результатов мониторинга процесса	И	Р	Р	И	И	У
12. Идентификация и прослеживаемость	Р	И	У	У	О	И
13. Подготовка отчетных материалов и предложений для анализа СМК руководством	И	Р	И	У	У	О

Основными источниками данных при анализе проблем и выработке решений по мониторингу и измерениям являются сопроводительные, учетные и отчетные документы о производстве и контроле продукции в соответствии с требованиями нормативных, технических, организационно-распорядительных документов, в том числе:

- журналы регистрации результатов контроля качества и безопасности продукции на всех стадиях ее производства;
- акты проверок качества и безопасности продукции и процессов на предприятии, а также акты забраковки продукции;
- акты внутренних и внешних аудитов;
- журналы, рекламационные акты, претензионные письма и другие документы о претензиях потребителей;

- протоколы совещаний по вопросам качества и безопасности;
- оценка несоответствий, которые возникли в аналогичной ситуации, но для других видов продукции, процессов, в других организациях (бенчмаркинг);
- выбор квалифицированных поставщиков с целью предотвращения поставки на предприятие сырья, материалов, полуфабрикатов и комплектующих несоответствующего качества;
- проведение планово-предупредительного ремонта в целях поддержания технологического оборудования и оснастки в исправном состоянии.

Входы и выходы процесса, управляющая информация приведены в табл. 3-5, соответственно.

Таблица 3 – Входы процессов «Мониторинг и измерение продукции», «Мониторинг и измерение процессов»

Вход процесса	Владелец процесса	Требования к входу процесса	
		Нормативный документ	Примечание
Порядок проведения приемочных, квалификационных, сертификационных испытаний	Служба качества	РП-СМК-У8.4-05 «Организация контроля и испытаний»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– журналы регистрации результатов контроля качества и безопасности продукции на всех стадиях ее производства;</li> <li>– акты проверок качества и безопасности продукции и процессов на предприятии, а также акты забраковки продукции;</li> </ul>
Порядок проведения операционного и приемочного контроля, приемосдаточных испытаний готовой продукции	Служба качества	РП-СМК-У8.4-06 «Входной контроль и испытания»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– акты внутренних и внешних аудитов;</li> <li>– журналы, рекламационные акты, претензионные письма и другие документы о претензиях потребителей;</li> </ul>
План проведения проверки внутренних проверок качества и безопасности	Служба качества	РП-СМК-У8.2.2-04 Внутренние аудиты (анализ со стороны руководства)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– протоколы совещаний по вопросам качества и безопасности;</li> <li>– оценка несоответствий, которые возникли в аналогичной ситуации, но для других видов продукции, процессов, в других организациях (бенчмаркинг)</li> </ul>

Таблица 4 – Выходы процессов «Мониторинг и измерение продукции», «Мониторинг и измерение процессов»

Выход процесса	Владелец процесса	Требования к выходу процесса	
		Нормативный документ	Примечание
Результаты периодического контроля качества и безопасности продукции и стабильности технологического процесса	Служба качества	РП-СМК-У7.5.5-13 Сохранение соответствия продукции	– акты проверок качества и безопасности продукции и процессов на предприятии; – выбор квалифицированных поставщиков с целью предотвращения поставки на предприятие сырья, материалов, полуфабрикатов и комплектующих несоответствующего качества; – проведение планово-предупредительного ремонта для поддержания технологического оборудования и оснастки в исправном состоянии.
Управление несоответствующей продукцией	Служба качества	РП-СМК-У8.3-12 Управление несоответствующей продукцией	
План мероприятий по корректировке и предупреждению несоответствий	Служба качества	РП-СМК-У8.5.2-11 Корректирующие и предупреждающие действия	

Таблица 5 – «Управляющая информация» процессов «Мониторинг и измерение продукции», «Мониторинг и измерение процессов»

Управляющая информация	Владелец процесса	Требования к управляющей информации (нормативный документ)
ГОСТы, ТУ и СТО на продукцию, сырье, методы определения, средства измерения	Заместитель директора	РК-СМК-4.2.2.-01. Руководство по качеству ООО «ООО МИП «Микровиноделие»» Национальные стандарты и стандарты организации Техническое и программное обеспечение
Результаты внутренних аудитов	Заместитель директора	ПСМК-8.2.2-01 Внутренние аудиты (анализ со стороны руководства)
Протоколы совещаний по вопросам качества и безопасности	Заместитель директора	РП-СМК-У5.5.3-17 Внутренний обмен информацией
	Заместитель директора	РП-СМК-У5.1-16 Информационное обслуживание (приобретение, распространение, актуализация НД)
Результаты анализа результативности системы менеджмента качества	Руководитель ОТК	ПСМК-5.6-0 Анализ результативности системы менеджмента качества

При выборе методов измерения для обеспечения соответствия продукции требованиям, а также при рассмотрении потребностей и ожиданий потребителей МИП «Микровиноделие» необходимо учитывать:

- виды характеристик продукции, от которых зависят виды измерений, подходящие средства измерения, необходимая точность и требуемые навыки;
- оборудование, программные средства и инструменты;
- расположение подходящих точек измерения в последовательности процесса жизненного цикла продукции;
- характеристики, подлежащие измерению в каждой точке, документацию и критерии приемки, которые будут применяться;
- установленные потребителями точки для освидетельствования или верификации выбранных характеристик продукции;
- контроль или испытания, осуществляемые законодательными и регламентирующими полномочными органами;
- где, когда и как предприятие намерено привлекать квалифицированную третью сторону для проведения испытаний, контроля или испытаний в ходе процесса, верификации, валидации;
- квалификацию работников, материалов, продукции, процессов и системы менеджмента качества;
- окончательный контроль с целью подтверждения, что деятельность по верификации и валидации завершена и одобрена;
- регистрацию результатов измерения продукции.

Полученные результаты анализируют на основе сравнения объективных данных до и после выполнения мониторинга и измерений продукции и процессов, получаемых в одинаковых условиях.

С целью обеспечения баланса при распределении ресурсов малое винодельческое предприятие, прежде всего, должно определиться с необходимой информацией по измерениям, требующимся для выполнения по-

требностей заинтересованных сторон, и касающуюся процессов организации. Ресурсы процессов «Мониторинг и измерение продукции и процессов» приведены в табл. 6.

Таблица 6 – Ресурсы процесса «Мониторинг и измерение продукции», «Мониторинг и измерение процессов»

Ресурсы процесса	Владелец процесса-поставщика ресурсов	Требования к ресурсам процесса (нормативный документ)
Вспомогательные материалы и сырье	Главный инженер	РП-СМК-П7.4.1.-05 Обеспечение подразделений предприятия материально-техническими ресурсами
Обеспечение и поддержание инфраструктуры (технические и программные средства, транспорт, связь)	Главный инженер	РП-СМК-П6.3.-02 Поддержание в рабочем состоянии инфраструктуры (ремонтно-монтажные работы, электроработы, связь, транспорт) РП-СМК-П7.5.1.-08 Техническое и программное обеспечение
Высококвалифицированный персонал	Начальник ОК	РП-СМК-П6.2.2.-01 Менеджмент персонала (планирование, подбор и прием на работу, расстановка и подготовка кадров)
Финансовое обеспечение	Главный бухгалтер	РП-СМК-У8.4.2.-03 Определение затрат на обеспечение качества работ и их анализ
Информационное обеспечение	Главный инженер	РП-СМК-5.1.-16 Информационное обслуживание РП-СМК-П5.5.3.-17 Внутренний обмен информацией (совещания, планерки, ознакомление с приказами, телефон, электронная почта и др.)
Технико-технологическое обеспечение	Механик	РП-СМК-П7.5.1.-07 Техническое обслуживание механизмов электроинструмента

*Качество и безопасность процессов оценивается:*

- соответствием результатов процесса (полученной продукции) установленным требованиям;
- эффективностью и экономичностью процесса;
- затратами физических и эмоциональных усилий работников на его осуществление;
- социальным и экологическим результатом.

*Качество и безопасность управления процессами* оценивается:

- принципиальной и реальной возможностью соблюдения всеми участниками процесса установленных правил его ведения, технологической дисциплины;
- плановостью и ритмичностью работы, отсутствием простоев и перегрузок; частотой внеплановых остановок и сбоев;
- уровнем неожиданного брака и несоответствий.

Критериями несоответствия процессов и продукции являются отклонения их параметров от значений, заданных в нормативно-технической документации. Критерии качества процесса «Мониторинг и измерение продукции и процессов» представлены в табл. 7.

Таблица 7 – Критерии качества процесса «Мониторинг и измерение продукции и процессов»

Наименование критерия	Нормативный показатель	Метод измерения	Периодичность измерения	Ответственный исполнитель
Высокое качество отгружаемой продукции	Согласно установленным в НД	Согласно установленным в НД	ежедневно	Заведующий лабораторией
Рекламации со стороны внешних потребителей	Полное отсутствие	Статистический	еженедельно	Руководитель ОТК
Степень выполнения требований, установленных в НД	100 %	Статистический	еженедельно	Руководитель ОТК
Правильность оформления документов	Отсутствие обоснованных замечаний	Статистический	ежедневно	Заведующий лабораторией
Своевременность и оперативность выполнения работ	Отсутствие простоев	Статистические	ежедневно	Главный инженер
Оптимизация затрат	Снижение затрат на браковку и утилизацию	Экономико-математический	ежемесячно	Главный бухгалтер

Мониторинг и измерения качества и безопасности управления процессами осуществляют по 4 направлениям. С целью оценки качества и

безопасности продукции и процессов МИП «Микровиноделие», воспринимаемых представителями этих направлений, следует:

*в отношении потребителя:*

- для достижения удовлетворительного взаимодействия с потребителями определять и отслеживать данные о результатах, связанных с целями предприятия;
- периодически оценивать результативность и эффективность своих действий, а также восприятие своей деятельности потребителем;

*в отношении своих работников:*

- изучать мнения работников о степени удовлетворенности их потребностей и ожиданий;
- проводить оценку индивидуальной и коллективной работы сотрудников и их вклада в результаты деятельности организации;

*в отношении учредителей предприятия:*

- оценивать свои способности в достижении поставленных целей;
- оценивать свою финансовую деятельность;
- оценивать воздействие внешних факторов на свои результаты;
- определять ценность, полученную в результате предпринятых действий;

*в отношении поставщиков и партнеров организации:*

- изучать мнения поставщиков и партнеров, касающиеся их удовлетворенности процессами закупок, которые осуществляются организацией;
- контролировать и обеспечивать обратную связь по деятельности поставщиков и партнеров по их соответствию политике в области закупок;
- оценивать качество закупленной продукции, вклад поставщиков и выгоды от взаимоотношений.

Порядок работы с закупленной несоответствующей продукцией, выявленной до проведения входного контроля, определяется РП-СМК-О7.4.1-01 «Закупки сырья». Порядок проведения входного контроля фиксируется в РП-СМК-У8.4-06 «Входной контроль и испытания», РП-СМК-О7.5.1-08 «Хранение продукции и сырья».

Результаты контроля анализируются с использованием статистических методов, доводятся до исполнителей и их руководителей для выработки необходимых корректирующих и предупреждающих действий в соответствии с ПСМК-4.2.4-01 «Управление записями (данными) о качестве и безопасности», РП-СМК-У8.5.2-11 «Корректирующие и предупреждающие действия» [10].

**Выводы.** С целью совершенствования нормативной базы по обеспечению конкурентоспособности малых предприятий на основе внедрения системы менеджмента качества разработано руководство по процессу «Мониторинг и измерения продукции и процессов». Разработанный документ предусматривает комплекс мероприятий по отслеживанию и измерению характеристик производимой МИП «Микровиноделие» продукции, интересующих с позиций качества и безопасности, технологических и управленческих процессов, эффективности функционирования СМК в целом. Системное выполнение предложенных операций позволит обеспечить стабильный рост предприятия на основе выпуска конкурентоспособной винодельческой продукции независимо от изменения внешних условий среды.

### Литература

1. Шум, С. Как будет работать винный закон /<http://nashevino.ru/past-events/vinnaya-reforma-zapushhena/>
2. Аджиев, А.М. Организационно-правовые и научно-прикладные основы модернизации и повышения конкурентоспособности виноградовинодельческой отрасли / А.М. Аджиев // Виноделие и виноградарство. – 2012. – №3. – С. 4-5.
3. Olarua, O, Assessing the sustainability of the wine industry in terms of investment / Olga Olarua, Maria Alexandra Galbeaza, Cristian Silviu Banacua / Procedia Economics and Finance 15 ( 2014 ) 552 – 559 [journal homepage: [www.elsevier.com/locate/jclepro](http://www.elsevier.com/locate/jclepro)].
4. Montaigne, E. Structure of the producing side of the wine industry: Firm typologies, networks of firms and clusters / Etienne Montaigne, Alfredo Coelho / - Wine Economics and Policy 1 (2012) 41–53 [journal homepage: [www.elsevier.com/locate/jclepro](http://www.elsevier.com/locate/jclepro)].
5. Репин, В.В. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов / В.В. Репин, В.Г. Елиферов. – М.: Стандарты и качество, 2004. – 408 с.
6. Злобин, В.П. Цели и преимущества процессно-ориентационной СМК / В.П. Злобин, А.Л. Шмайлов // Методы менеджмента качества. – 2009.- №9.-С.-9.
7. Савицкая, Г.В. Анализ хозяйственной деятельности предприятия: Учебник/ Г.В. Савицкая. – 5-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2009. – 536 с.
8. Валахин Н.Я. Принципы менеджмента качества / Н.Я. Валахин // Управление качеством. – 2008. – №5. – С. 10-11.
9. ГОСТ Р ИСО 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования»

10. Ильина, И.А. Разработка процессно-ориентированной системы менеджмента качества малого предприятия на примере ООО МИП "Микровиноделие"/ И.А. Ильина, Л.Э. Чемисова, И.А. Мачнева, А.И. Хармандарян // Вестник АПК Ставрополя. – 2014.– №3(15). – С. 230-235.

11. Ильина, И.А. Разработка руководства по процессу СМК «Корректирующие и предупреждающие действия» для малого виноградоперерабатывающего предприятия / И.А. Ильина, М.В. Филимонов, И.А. Мачнева, О.В. Иваниди // Плодоводство и виноградарство юга России, [Электронный ресурс]. – 2014.– № 30 (6). – С. 125-142 – Дата публикации: 17.11.2014. <http://journal.kubansad.ru/pdf/14/06/12.pdf>

12. Ильина, И.А. Руководство процессом управления продукцией, не соответствующей нормативно-правовым актам, для малого инновационного предприятия / И.А. Ильина, И.А. Мачнева, А.И. Хармандарян, Л.Э. Чемисова // Пищевая промышленность. – 2015. – №2. – С. 30-34.

### References

1. Shum, S. Kak budet rabotat' vinnyy zakon /<http://nashevino.ru/past-events/vinnaya-reforma-zapushhena/>

2. Adzhiev, A.M. Organizatsionno-pravovye i nauchno-prikladnye osnovy modernizatsii i povysheniya konkurentosposobnosti vinogradovinodel'cheskoy otrasli / A.M. Adzhiev // Vinodelie i vinogradarstvo. – 2012. – №3. – S. 4-5.

3. Olarua, O, Assessing the sustainability of the wine industry in terms of investment / Olga Olarua, Maria Alexandra Galbeaza, Cristian Silviu Banacua / Procedia Economics and Finance 15 ( 2014 ) 552 – 559 [journal homepage: [www.elsevier.com/locate/jclepro](http://www.elsevier.com/locate/jclepro)].

4. Montaigne, E. Structure of the producing side of the wine industry: Firm typologies, networks of firms and clusters / Etienne Montaigne, Alfredo Coelho / - Wine Economics and Policy 1 (2012) 41–53 [journal homepage: [www.elsevier.com/locate/jclepro](http://www.elsevier.com/locate/jclepro)].

5. Repin, V.V. Protsessnyj podhod k upravleniyu. Modelirovanie biznes-protsessov / V.V. Repin, V.G. Eliferov. – М.: Standarty i kachestvo, 2004. – 408 s.

6. Zlobin, V.P. Tseli i preimuschestva protsessno-orientatsionnoy SMK / V.P. Zlobin, A.L. Shmaylov // Metody menedzhmenta kachestva. – 2009.- №9.-S.-9.

7. Savitskaya, G.V. Analiz hozyaystvennoy deyatelnosti predpriyatiya: Uchebnik / G.V. Savitskaya. – 5-e izd., pererab. i dop. – М.: INFRA-M, 2009 g.– 536 s.

8. Valahin N.Ya. Printsipy menedzhmenta kachestva / N.Ya. Valahin // Upravlenie kachestvom. – 2008. – №5. – S. 10-11.

9. GOST R ISO 9001:2015 «Sistemy menedzhmenta kachestva. Trebovaniya»

10. П'ина, И.А. Razrabotka protsessno-orientirovannoy sistemy menedzhmenta kachestva malogo predpriyatiya na primere ООО МИП "Микровиноделие"/ И.А. П'ина, Л.Е. Чемисова, И.А. Мачнева, А.И. Хармандарян // Vestnik APK Stavropol'ya. – 2014.– №3(15). – S. 230-235.

11. П'ина, И.А. Razrabotka rukovodstva po protsessu SMK «Korrektiruyuschie i preduprezhdayuschie deystviya» dlya malogo vinogradopererabatyvayushego predpriyatiya / И.А. П'ина, М.В. Филимонов, И.А. Мачнева, О.В. Иваниди // Plodovodstvo i vinogradarstvo yuga Rossii, [Elektronnyj resurs]. – 2014.– № 30 (6). – S. 125-142 – Data publikatsii: 17.11.2014. <http://journal.kubansad.ru/pdf/14/06/12.pdf>

12. П'ина, И.А. Rukovodstvo protsessom upravleniya produktsiyey, ne sootvetstvuyushey normativno-pravovym aktam, dlya malogo innovatsionnogo predpriyatiya / И.А. П'ина, И.А. Мачнева, А.И. Хармандарян, Л.Е. Чемисова // Pischevaya promyshlennost'. – 2015. – №2. – S. 30-34.