CIP - Каталогизација во публикација
Народна и универзитетска библиотека "Св. Климент Охридски".
568.56(063)
СВЕТСКИ ден на квалитет (1999 ; Струга)
Со квалитет во 21-от век / Светски ден на на квалитет, 12 ноември 1999 год.,
Европска недела на квалитет, 8-14 ноември 1999 година, (Охрид), - Охрид : МАЗУК,
Стопанска комора на Македонија, 1999. - 277 стр.:графички прикази. ; 23 см

Дел од текстот на англ. јазик. - фусноти кон текстот.
Библиографија кон повеќето глави

ИСБН 9989-9527-0-1
1. Гл. ств. нас. 2. Европска недела на квалитет (1999; Охрид)
а) Производство - Квалитет - Собири б) Квалитет - Управување - Собири

Според Мислењето на Министерството за култура на РМ бр. 07- 5302/ 2 од 21. 10. 1999 год. за книгата Со квалитет во 21-от век се плаќа данок со повластена даночна стапка

МАКЕДОНСКО ЗДРУЖЕНИЕ
ЗА УНАПРЕДУВАЊЕ НА КВАЛИТЕТОТ

СТОПАНСКА КОМОРА НА МАКЕДОНИЈА

СО КВАЛИТЕТ ВО 21-ОТ ВЕК

ОХРИД, ноември 1999 година

на хотелските услуги е пропишано со делот на меѓународниот стандард 9004, нотиран како ISO 9004-2.

Стандардите претставуваат пропишан квалитет, но исто така и мерка за остварување на квалитетот. Економската корист од имплементацијата на стандардите во хотелиерството се согледува во: пораст на приходите, зголемување на профитабилноста на хотелот, рестрикција на вкупните трошоци, усовршување на квалитетот на услугите, пораст на ефикасноста на менаџментот, усовршување на организацијата на работа, зголемување на задоволството на гостите, но и на вработените.

ЛИТЕРАТУРА

/1/ Д-р О. Бакиќ, Д-р С. Унковиќ, "Маркетинг у туризму", Београд, 1991

/2/ Група автори, "Организација рада у хотелу", Опатија, 1994

/3/ В. Чепујноска, Ѓ. Чепујноски, "Основи на управувањето со квалитетот - филизофија, методологија и искуства", Економски факултет, Скопје, 1993

/4/ ISO 9004, 1987, "Quality Management and Quality System Elements".

ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА НА СИСТЕМОТ ЗА КВАЛИТЕТ ISO 9001 ВО ПРЕХРАНБЕНАТА ИНДУСТРИЈА ,,ВИТАМИНКА" А.Д. -ПРИЛЕП И НЕГОВОТО ВЛИЈАНИЕ ВРЗ УНАПРЕДУВАЊЕТО НА КВАЛИТЕТОТ И АФИРМАЦИЈАТА НА ФИРМАТА

IMPLEMENTATION OF THE QUALITY SYSTEM ISO 9001 IN THE FOOD INDUSTRY "VITAMINKA" A.D. – PRILEP AND ITS INFLUENCE ON IMPROVING THE QUALITY AND AFFIRMATION OF THE COMPANY

Дипл.инг. Петар Аризанкоски,
менаџер по квалитет во ,,Витаминка"- Прилеп
Д-р Трајче Мицески,
виш научен соработник, вонреден професор
Институтот за тутун - Прилеп

Резиме: На прашањето: Која фирма во Вашиот град е најуспешна? Секој прилепчанец со посебно задоволство ќе одговори: ,,Витаминка"- Прилеп. А зошто е успешна? Затоа што работи со квалитет. Нејзиното квалитетно работење го потврди и екстерниот аудит 1998 година и врачениот сертификат за Quolity Managment System на 19 февруари 1999 година.

Воведениот систем за квалитет **ISO** 9001, за развој, производство и дистрибуција на производи - храна, во текот на 1998 година, придонесе не само за вклучување во меѓународните норми за квалитет, зачувување на постојниот квалитет, туку и за негово унапредување и поголемо афирмирање на фирмата.

Широките погледи на менаџментот се вперени кон иднината, перспективата и успехот на фирмата. Свесноста на менаџерот дека е неможно да се делува врз објективните проблеми во соседството (војните и блокадите врз северниот сосед) каде добар дел од производите се извезуваа, е дополнета со постојаното размислување за проширување на пазарите во други земји.

Клучни зборови: Квалитет, систем, унапредување на квалитетот, имплементација, афирмација.

Summary: On the question "Which is the most successful company in your town?", any citizen of Prilep would answer : "Vitaminka". And why is it so successful? Because of the quality of its products, which was confirmed by the

external audit in 1998 and the obtained certificate for Quality Management System in February 19, 1999.

Implementation of the Quality System ISO 9001 for development, production and distribution of food products during 1998 resulted not only in including this firm in the international quality standards and maintaining of the existing quality, but also for its improving and further affirmation of the company.

The managing team is looking ahead in the future, having in mind the prospective and success of the company. Being aware that it is impossible to affect the objective problems in our neighborhood -the war and blockades against Serbia, where a considerable percentage of the products has been exported, they are constantly thinking about finding new markets in other countries of the world.

Key words: quality, system, implementation, affirmation, improving the quality.

1. ВОВЕД

Денес квалитетот на производите е основен и одлучувачки фактор за нивната потрошувачка. Но, квалитетот на производите не се гради само со нивното обликување, туку тоа подразбира широк процес кој ги опфаќа сите фази, почнувајќи од основната замисла, планирањето, набавката, производството, пакувањето, реализацијата и опфаќајќи ги сите други неспомнати активности и фази сé додека не стигне во рацете на купувачот па тој да го верифицира квалитетот.

Сите тие активности им беа добро познати на менаџерот и на неговиот менаџерски тим во „Витаминка"-Прилеп, и знаејќи дека нивниот квалитет на производите треба да биде и меѓународно потврден, се заложија за воведување на систем за квалитет по ISO 9001.

Воведениот систем за квалитет ISO 9001, за развој, производство и дистрибуција на производи за храна, кој е применет во прехранбената индустрија „Витаминка" А.Д. - Прилеп, не само што ја потврди неговата улога, туку и придонесе за унапредување на квалитетот.

2. КРАТОК ОСВРТ ВРЗ ИСТОРИЈАТОТ НА ФИРМАТА

Фирмата „Витаминка" - Прилеп е едно од најстарите претпријатија од областа на прехранбената индустрија во Прилеп. Основана е во 1956 година, како мал производен погон-фабрика за производство на црвен пипер. Всушност, малиот производен погон претставуваше цврста основа врз која постојано се развиваше и проширувaше производството на нови производи, кои беа барани како на домашниот, така и на странскиот пазар.

Таквиот развој доведе до прераснување на малото претпријатие „Витаминка"- Прилеп во прехранбена индустрија која станува позната по својот широк асотиман и квалитет на производите кај потрошувачите ширум нашата земја, во Европа и во останатиот свет.

Денес, прехранбената индустрија „Витаминка" - Прилеп со своето успешно работење, кое се должи пред сé на квалитетот на своите производи, како израз на способноста на вработените, а особено на менаџерот со својот менаџерски тим, зазема видно место не само во стопанството на општината Прилеп, туку и пошироко во Републиката. Нејзините производи сé повеќе се баарат во многу земји. Тоа придонесува оваа фирма да бележи постојан развој преку зголемување на обемот на производството и проширување на асортиманот на производите.

Објективните тешкоти кои се појавија во овој транзициониот период не ја заобиколија оваа фирма. Но, способноста на менаџментот и вредните работници не само што ги надминуваа тешкотиите, туку успеаја да постигнат релативно добри финансиски резултати. Всушност, оваа фирма од своето основање па до денес, нема покажано загуба, односно секоја година успешно ги покрива своите трошоци на работењето и остварува добри финансиски резултати, измирувајќи ги обврските кон државните институци, убаво наградувајќи ги своите вработени и издвојувајќи дел за проширување на материјалната основа на трудот.

Иако оваа фирма со својот квалитет, услужност и навременост предначеше и секогаш беше една од најдобрите во земјата, имајќи го значењето на системот за квалитет ISO 9000, во текот на 1998 година организирано го отпочна процесот за воведување на систем за квалитет ISO 9001 кој при крајот на годината беше крунисан со сертификат.

Изградениот систем за квалитет верифициран со сертификатот, не само што претставува пасош за рамноправен влез во светската трговија, туку тој е повеќе од тоа, односно тој претставува пат кон постојано унапредување на квалитетот на производите и конкурентноста, пат кон иднината, кон TQM и совршенство во квалитетот на производите.

Денес прехранбената индустрија „Витаминка" - Прилеп, согласно инсталираниот капацитет, во својата производна програма има повеќе производи од кои позначајни се следниве:

Вид на производ	Годишно производство во тони	Инс[illegible]ран капацитет во тони	Користење во смени
1. "Флипс"	1000	1400	3
2. Печено кафе	50	500	2
3. "Дафинка" – зачин	800	1500	2
4. "Таско" - пинџур	350	350	3
5. Бонбони, комприматиi и инстант напитоци	200	350	2
6.Мајонез	150	300	2
7.Чоколатца (морски школки и живот.царство)	150	350	3
8. Овошни сирупи	800	1000	2
9. Адитиви	100	150	1
10. Супи и додатоци за јадење	100	150	2
11. Еурокрем-"Витакрем"	350	550	3
12.Разни сушени зеленчуци и овошје (пипер,печурки,праз, јаболка и др.)	100/300	660	3
13. Конзервирани производи (корнишони, ајвар и др.)	1000/1500	2000	3 (3 месеци)
14. Кечап	700	1000	2

Во Прехранбената индустрија ,,Витаминка" - Прилеп можат да се најдат 453 вработени од кои 353 на неопределено време и 100 сезонски работници.

Кадровската структура е задоволителна, така што моментално работат 36 со висока стручна подготовка и 30 со виша стручна подготовка.

3. ВОВЕДУВАЊЕ НА СИСТЕМОТ ЗА КВАЛИТЕТ ISO 9001 ВО ПРЕХРАНБЕНАТА ИНДУСТРИЈА ,,ВИТАМИНКА"

За воведувањето на ситемот за квалитет ISO 9001 во ,,Витаминка" - Прилеп постоеја следните предуслови:

- прво, свесноста на раководството дека воведувањето на системот за квалитет ISO 9000 е голема придобивка за организацијата и пошироко;

- второ, прифатеноста од страна на менаџментот на сите нивоа;

- трето, постоењето на мотивација од страна на вработените за воведување на системот за квалитет.

По прифаќањето на ,,Витаминка" во проектот на фондот ,,Know How" кој се реализира преку Стопанската комора на Македонија, започнаа подготовките за воведување на системот за квалитет. Најпрвин, се

изврши обука на две лица од фирмата, и тие заедно со консултантите од Стопанска ко[illegible] а на Македонија го документираа системот за квалитет. Притоа се оформи работна група од осум члена и се одредија седум носители на процеси, кои дадоа свој придонес во документирањето на системот. Писмено се фиксираа основите на менаџментот со квалитет, организацијата и усогласените мерки. Всушност, содржината на документите најсимлифицирано ќе ја прикажеме во пирамидалниот изглед:

Прирачник
за квалитет

кој дава опис за Системот
за менаџмент со квалитетот
согласно политиката за квалитет и
целите, како и стандардите на ISO 9001.

Процедури во менаџментот со квалитет

каде е даден опис на активностите на поодделните функциски единици,
кои се потребни за воведување на елементи на Системот за квалитет.

Работни упатства

односно детализирани работни подлоги.

Документацијата за квалитет е читливо напишана и многу јасно ги прикажува сите надлежности.

4. ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА НА СИСТЕМОТ ЗА КВАЛИТЕТ ISO 9001 ВО ПРЕХРАНБЕНАТА ИНДУСТРИЈА ,,ВИТАМИНКА"

Ефикасноста и исполнувањето на целите за квалитет, на Системот за квалитет ISO 9001 во ,,Витаминка" - Прилеп, во текот на 1998 година беше потврден со двата интерни аудитта и екстерниот аудит за сертифицирање, како и еден интерен аудит во 1999 година. Сигурно дека сето тоа беше проследено со активност, консултаци и голема ангажираност.

Со имплементација на Системот за квалитет ISO 9001 во ,,Витаминка" - Прилеп, се извршја промени на дотогашниот тек на некои активности сé со цел кон унапредување на квалитетот и поефикасно работење. Сигурно дека кај дел од вработените се јавија мали реакции заради внесените промени во работењето. Но, ако се има предвид значењето на воведениот Систем за квалитет ISO 9001, тогаш може слободно да се рече дека навиките брзо се променија и се тргна по патот трасиран согласно стандардите за квалитет.

Иако „Витаминка" - Прилеп и пред воведувањето на Системот за квалитет се одликуваше со своето ефикасно работење исполнето со изразен квалитет на производите, сепак со воведувањето на Системот за квалитет доби виза за послободен и конкурентен настап на светскиот пазар, верифициран со меѓународниот печат за квалитет.

5. ПОЛИТИКА ЗА КВАЛИТЕТ

Политиката за квалитет искажана во неколку концизни реченици, ги краси ѕидовите како во производниот погон, така и во Управната зграда и сите магацински и други простории во фирмата.

На хартија формат А4, на чија заднина се гледа амблемот на фирмата, со впечатливи симболи и убаво украсени граничници, стои следната содржина:

"Цврстата определба на раководниот тим на "ВИТАМИНКА" е континуирано и најодговорно да се спроведува политиката за квалитет. Основните цели на политиката за квалитет се:

-целосно задоволување на барањата на купувачите;

-континуиран развој на бизнисот со присутна постојана одговорност за обврските кон општеството и заштита на човековата околина;

-постојана идентификација на проблемите кои предизвикуваат губиток во профитот и губиток во соработката со купувачите и нивно брзо и ефикасно анулирање;

-постојано одржување на чувството на одговорност кон квалитетот на работењето кај сите вработени во организацијата;

-одржување на постојано ниво на хигиена, како неопходен фактор за стандарден квалитет;

-водење на постојана грижа за вработените и акционерите, со исполнување на нивните потреби во согласност со утврдените норми и можности;

-креирање на добри односи со добавувачите со цел континуирано исполнување на нашите барања, поврзано со висококвалитетна и редовна добавувачка на репроматеријалите.

Овие цели ќе ги постигнеме со доследно почитување на следните принципи:

-континуирана ориентираност кон купувачите и редовни лични контакти со нив;

-квалитетот во работењето ќе биде доминантно мерило во оценката на вредностите на поединецот. Активностите за обезбедување на овој квалитет, континуирано и доследно ќе се спроведуваат, постојано влијаејќи врз свеста, со потенцирање на високата одговорност на секој вработен, како и преку постојани стручни усовршувања;

-редовно одржување и контрола на ефикасноста, како минимални барања на ISO 9001 Системот за квалитет;

-почитување на индивидуата во меѓусебните комуникации, посебно при услови на одговорност и квалитетно вршењење на работните обврски и

-континуирано следење и примена на достигнувањата на науката и технологијата.

Системот на квалитет ISO 9001/1994 кој е воспоставен во „ВИТАМИНКА", гарантира високо ниво на квалитет на нашите производи."

Текстот на крајот завршува со месецот и годината на воведување на Системот на квалитет и тоа: Декември 1998 година, печатот на фирмата и потписот на претседателот на Управниот одбор.

Не коментирајќи опширно, ќе спомнеме дека Системот за квалитет ISO 9001 не само што гарантира високо ниво на квалитет на „Витаминските" производи, тој гарантира висок квалитет во вкупните деловни активности на фирмата и дава голем придонес на вкупниот економски живот во земјата.

6. УНАПРЕДУВАЊЕТО НА КВАЛИТЕТОТ - ПАТ КОН ИДНИНАТА

Воведувањето на системот за квалитет во „Витаминка" - Прилеп не значи само задоволување со добиениот сертификат и одржување на истото ниво на квалитет, но, напротив, тоа значи поттик за уште поголемо залагање на сите и континуирано унапредување на квалитетот во целокупното работење на фирмата.

Унапредувањето на квалитетот е основната цел на фирмата. Таа е сфатена со целокупната нејзина важност и потреба. Затоа и стратегиската определба е насочена кон:

-проширување на производниот асортиман со изразен квалитет на производите;

-продолжување на развојот со развивање на способноста за квалитет во вкупното работење;

-проширување на пазарите во нови земји по пат на конкуретност на производите на "Витаминка" со својот квалитет;

- благовремено постигнување на висок квалитет во услугите;

- очекување на пофални зборови од купувачите за квалитетот на производите, односно развивање на чувството дека квалитетот на производите го создава производителот, а го верифицира купувачот;

- засилена примена на превентивни и заштитни мерки и техники што ги спречуваат грешките во рамките на управувањето со квалитет;

-постојана грижа за обучување и оспособување на раководството и вработените за развивање на квалитетот во сите сфери на активностите;

-примена на современи работни техники за побрза и поефикасна реакција на случувањата во работните процеси;

-правилен распоред на вработените особено на ...учниот кадар согласно нивните наклоности, способности, знаење и умеење за соодветните активности на ангажираност, сè со цел за поцелосно искористување на способностите и развивање на нивната креативност и инвентивност;

-развивање на добри меѓусебни односи, добра работна атмосфера и меѓусебна почит и доверба;

-развивање на мотивираноста во колективот;

-развивање на свест за квалитет, особено преку примена на соодветни методи и тн.

Активностите за унапредувањето на квалитетот се многубројни и тие постојано се надополнуваат сè со цел квалитетот да се сфати како дел од секој вработен, како воздух кој се дише и без него не се може.

Унапредувањето на квалитетот е основна заложба на менаџментот во претпријатието.

7. ЗАКЛУЧОК

Систем за квалитет ISO 9001, за развој, производство и дистрибуција на производи за храна, кој е применет во Прехранбената индустрија ,,Витаминка" А.Д. Прилеп, придонесе не само за вклучување во меѓународните норми за квалитет, зачувување на постојниот квалитет, туку и за негово унапредување и поголемо афирмирање на фирмата.

Широко познатиот квалитет на ,,витаминските" производи не е произлезен само од поднебјето на производството, туку и од целокупниот квалитет во севкупното работење на фирмата.

Квалитетот мора да се зачува и да се унапредува во секој поглед - тоа е основна заложба и стратегиска определеност на фирмата.

Потврдувањето на квалитетот и неговото унапредување како основно мото во фирмата и овозможува на оваа фирма посебна афирмација и ефикасност во стопанисувањето.

ЛИТЕРАТУРА

/1/ ISO STANDARDI 9000-1; 90001; 9002; 9003; 9004; 9004-2; 10011-1; 10011-2; 10011-3;

/2/ Т. Мицески ,,Успехот на менаџерот М" НИП ,,Метафора" Прилеп 1998,

/3/ Leslie W. Rue, Ph.D. Lloyd L. Byars, Ph.D. ,,MANAGEMENT skills and application", IRWIN, Burr Ridge, Illinois, Boston Massachusetts, Sydney, Australia, sixth Edition.

/3/ Документација на прехранбената индустрија ,,Витаминка" Прилеп

МЕНАЏМЕНТ СО КВАЛИТЕТ ВО ПРОИЗВОДСТВОТО НА ЦИГАРИ

THE QUALITY MANAGEMENT IN CIGARETTE PRODUCTION

Проф. д-р. Илија Нунески, Тутунскиот комбинат - Прилеп
Проф. д-р Трајче Мицески, Институтот за тутун -Прилеп
М-р Милан Смоквоски, Институтот за тутун -Прилеп

Резиме: Менаџментот со квалитетот во производство на цигари, пред сè е континуиран процес на размислување за унапредување на производството и задоволување на барањата на пушачите.

Цигарите мораат да им се допаѓаат на пушачите, како по вкус така и по изглед. Тоа значи, тие мораат да ги исполнуваат барањата на пушачите како што се: квалитетот на тутунот, односно, квалитетот на смесата од различни типови тутун, квалитетот на додатните ароматични состојки, квалитетот на изработката, квалитетот на филтерот и хартијата за цигари, квалитетот на материјалот за пакување, дизајнот, функционалноста на пакувањето, марката и сл.

При меѓународната организација за стандардизација **ISO** е основан и делува технички одбор **ISO/TC 126** за тутун и тутунски преработки, од каде се подготвуваат и се градат ISO - стандардите за таа дејност. Така, денес во важност се 33 меѓународни норми за тутунот и тутунските преработки.

Клучни зборови: Квалитет, производство, цигари, стандарди.

Summary : QM (quality management) in cigarette production is, above all, a continuous process of thinking to improve the production and to meet the requirements of the consumer.

Cigarettes have to be pleasant to the smokers, both by their taste and their appearance. This means that they have to meet the smokers' requirements regarding tobacco quality, i.e. the quality of: tobacco blend, additional aromatic compounds, processing, filter and cigarette paper, packing material, design, functionality of package, brand, etc.

In the frames of the International Organization for Standardization – ISO, there is a special Technical Board ISO/TC 126 for tobacco and tobacco products, which prepares and establishes ISO standards in this field. Up to now, there

are 33 international standards regarding tobacco and tobacco products.

Key words: quality, production, cigarettes, standards

1. ВОВЕД

Квалитетот мора да се ориентира според она што го бараат купувачите, а не според нашите застарени сфаќања за оптимално искористување на капацитетите, односно оптимилизирање на било какво производство. Тоа значи, под квалитет се подразбира оптимилизирање на производството со производи кои се по вкусот, желбата и потребата на потрошувачите. При тоа мора да ни биде јасно дека барањата на потрошувачите континуирано се менуваат. Затоа е неопходно и наше континуирано квалитетно прилагодување кон барањата на потрошувачите, односно на пазарот завладуваат оние производи кои се докажани со својот квалитет.

Таков е случајот и со цигарите. Се купуваат оние цигари кои со својот квалитет им годат на пушачите. Пушачите го сакаат специфичниот вкус на цигарата и заради тоа таквиот вкус на цигарите е главен критериум на нивниот квалитет. За да се добие бараниот квалитет на цигарите, мора да се имаат предвид квалитетот на компонентите кои ги чинат цигарите, како што се тутунската суровина и смесата од различни типови тутун, ароматиката, филтерот, хартијата за цигари, преработката, пакувањето и сл.

Во склад на сето ова ISO - стандардите се присутни и во ова област, согласно нејзините специфики. Денес во важност се 33 меѓународни норми за тутунот и тутунските преработки, кои ќе бидат изнесени во овој труд.

2. ОПШТ ОСВРТ ВРЗ ПРОИЗВОДСТВОТО НА ЦИГАРИ

Производството на цигари како финален производ во тутунската индустрија зазема посебно место не само во тутунското стопанство, туку и во вкупното стопанство во земјата.

Производството на цигари во светот изнесува околу 5.500.000 тони годишно.

Најголем производител на цигари по континенти е Азија со околу 2.800.000 тони годишно производство, односно 51 % од светското производство, па Европа со 1.350.000 тони годишно или 25 % од светското производство, потоа Северна Америка со 880.000 тони или 16 % од светското производство, па Јужна Америка 280.000 тони или 5 % од светското производство, Африка и Океанија.

Првото место од земјите по производство на цигари во светот го држи Кина со околу 1.700.000 тони или 31 % од целокупното светско производство на цигари, потоа следуваат: САД со 750.000 тони годишно или 14 %, Јапонија со 270.000 тони годишно или 5 % од светското производство, Германија со 220.000 тони годишно или 4 %, Бразил и Индонезија со 170.000 тони или 3 %, Руската Федерација со 145.000 тони или 2,6 % и тн.

Податоците од Табела 5, зборуваат дека во Република Македонија во последните години (1991-1996) производството на тутун и цигари опаѓа. Во овој период, како основни причини кои влијаат за ваквата состојба, се наведуваат општествено-економските промени, политичките и економските блокади, неповолните состојби и војни во одделни делови од поранешниот југословенски простор и сл.

Во натамошниот период се очекува зголемување на производството на цигари во Република Македонија.

3. НЕКОИ АСПЕКТИ НА УПРАВУВАЊЕТО СО КВАЛИТЕТОТ ВО ПРОИЗВОДСТВОТО НА ЦИГАРИ

Управувањето со квалитетот во производството на цигари е процес на вкупни активности кои овозможуваат да се произведат цигари кои ги задоволуваат барањата, вкусовите и потребите на пушачите. Со тоа се укажува дека квалитетот не се остварува само по пат на контрола, туку тој се создава во целокупниот синџир на активности во производството и реализацијата на цигари и реакциите на пушачите. Тоа значи дека ако завршната контрола на квалитетот на цигарите пронајде лоша кутија со цигари, тогаш тоа ќе биде предоцна. Затоа, нејзината функција треба да се сведе на планирање и водење на производниот процес согласно со насоките за квалитет.

Подобрувањето на квалитетот мора да се одвива на сите нивоа. Неговите цели мораат да бидат свртени кон:

-постојано подобрување, наместо повремено;

-спречување на грешките наместо отстранување на грешките;

-систематско планирање, изработување, контролирање и истражување.

При тоа во фирмата мора да се имаат предвид следниве принципи:

-системот за квалитет мора да го почитуваат сите вработени во фирмата;

-на сите вработени кои се вклучени во процесот, треба да им биде јасна деловната програма за соодветните марки на цигари;

-постапно конкретизирање на специфичностите во процесот на производството и обликувањето на цигарите;

-спроведување на сите нивоа во фирмата;

-овозможување на целосна информираност, односно размена на информации, давање и добивање на информации -повратност на информации.

Овие принципи укажуваат дека со системот за квалитет треба да бидат запознати сите вработени во фирмата и сите треба да заложуваат за постојано подобрување на квалитетот. На сите вработени, а особено на оние кои се вклучени во процесот на активностите за подготовка, производство, обликување, пакување и реализација на цигарите мора јасно да им се презентира програмата за подобрување на квалитетот и таа да биде јасно формулирана, разбирлива и достапна за секого на сите нивоа, како што се: менаџментот, администрацијата, производството, маркетингот и тн. Секој мора да ги знае своите одговорности, обрски и активности за неговиот придонес во подобрувањето на квалитетот на цигарите. Исто така, сите служби треба да даваат извештај за унапредувањето на квалитетот на цигарите.

Управувањето со квалитетот во производството на цигари мора беспрекорно да функционира сé со цел континуирано да се одвива унапредувањето на квалитетот.

4. КВАЛИТЕТОТ НА ЦИГАРИТЕ И НЕГОВИТЕ КОМПОНЕНТИ

Под квалитет на цигарите ги подразбираме сите оние карактеристики, својства и специфичности кои ги прават цигарите барани на пазарот, односно барани од пушачите. Колку квалитетот на цигарите е подобар, толку и уделот на пазарот е поголем.

Цигарите мора да им годат на пушачите. Пушачите се тие кои одлучуваат и се определуваат за посебната марка на цигари. Сигурно дека вкусовите ќе ги освои онаа марка на цигари која се одликува со посебен вкус кој им годи на пушачите. Вкусот, пак, бара посебна умешност во изработката на харманот (смесата од различни типови тутун) на цигари, хартијата за цигари и соодветниот филтер. Исто така, доста важна улога имаат изгледот на цигарата, нејзината конструкција, како на пример: количината на тутун-исполнетоста на цигарата, влажноста, отпорот на повлекувањето на чадот, аромата и сл.

Естески привлечниот изглед на цигарите и пакувањето, нивниот облик и функционалност, се дел од уживањето на пушачот.

Квалитетот и привлечноста на цигарите ја прават и нивниот облик, убаво поставената хартија, незабележително продолжениот филтер на цигарата, убаво и на погодно место поставените линии со нежни и пријатни бои, јасно и препознатливо напишано име, односно марката на цигарите, дизајнот, функционалноста на пакувањето, препознатливоста, привлечноста и слични други карактеристики.

Квалитетот на цигарите најмногу зависи од нивните компоненти:

-квалитетот на тутунската суровина и квалитетот на смесата од повеќе типови тутун (харманот);

-квалитетот на додатните ароматични состојки;
-квалитетот на филтерот и хартијата за цигари;
-квалитетот на материјалите за пакување;
-квалитетот на изработката.

Во склад со тоа мора да биде опфатена и контролата на квалитетот. Контролата на квалитетот започнува уште од самите набавки. Така, секоја набавка на тутунот се контролира, согласно сортата, класите и квалитетот на самиот тутун. Сигурно дека квалитетот на цигарата не само што зависи од самиот тутун и неговиот харман (смесата од повеќе типови тутун), туку и од разните состојки и другите материјали кои се составен дел на цигарите.

Исто така многу важна улога игра и самата подготвка на тутунот во просториите каде што се применуваат соодветни услови како што се: оптимално прозрачување, влажност на воздухот и соодветна температура, каде се овозможуваат оптимални услови за изработка на цигарите.

Согласно стандардите за квалитет на тутунот и цигарите, се врши и анализа на тутунот одредувајќи ги: никотинот, шеќерот, белковините, нитратите и остатоците на пестициди. Исто така, се испитува големината на листот со своите карактеристики на реброто и листот, влажноста, способноста за полнење, согорливоста, природната арома, како и други карактеристики согласно барањата за квалитет.

Од не мала важност за квалитетот на цигарите се и ароматичните состојки за оплеменување на тутунот, хартијата за цигари и хартијата на филтерот (усниот дел на цигарата), материјалот за пакување, алуминиумската фолија, кутијата, картонажата, лепилото, како и додатното пакување. Сите овие компоненти на цигарите се подвргнати на посебни контроли и испитувања и избор. За најквалитетна цигара потребни се и најквалитетни компоненти.

5. ПРОИЗВОДСТВЕНАТА КОМПЛЕКСНОСТ НА ЦИГАРИТЕ

Цигарите како финален производ се резултат на следниве производни фази:
-подготовката на тутунот за правење на харман на режаниот тутун;
-производството на цигари;
-пакувањето на цигари.

Процесот на изработка на цигарите, денес се одвива обично автоматски, по пат на пресметувачи на процесите, со кои се регулира и самоквалитетот. Автоматски се мерат цигарите, се испитува влажноста и се пренесуваат соодветните податоци во компјутерот кој ги отчитува и корегира согласно програмата.

Контролните уреди во машините за производство на цигари го регулираат квалитетот на безброј цигари во минута (10.000 и повеќе во

минута). Со голема прецизност, електронски се контролира количеството на тутунот на секоја цигара, харманот на тутунот, филтерот и вентилацијата, при што неквалитетните цигари автоматски се исфрлаат надвор. Не може да се рече дека изостанува директната човечка органолептичка контрола на цигарите. Таа следи како заради проверка на компјутерот и заради поголемата сигурност, дегустативност и допадливоста при пушењето на пушачите. Секако, се презема и аналитичка контрола на цигарите како би се востановило дали физичко-хемиските својства на цигарите одговараат на законските прописи, односно дали одговараат и на назначените износи на никотин и кондензат на пакувањето.

Контролата на квалитетот на цигарите продолжува и со контролата на пакувањето, контрола по рекламации и инцидентна контрола на кутијата.

Имајќи ја предвид поговорката дека ,,Сладокусците јадат и со очите" исто е и со квалитетниот изглед на цигарите кои привлекуваат. Затоа особено внимание се обрнува и на конструкцијата на цигарите, кутијата и пакувањето. Убаво обликуваната цигара со добро оптегната хартија, соодветна должина, со коректно и читко втиснат жиг, со посебна естетска изразеност дава посебна допадливост кај пушачите особено кај оние кои почнуваат да пушат.

6. МЕЃУНАРОДНИ СТАНДАРДИ ЗА ТУТУН И ТУТУНСКИ ПРОИЗВОДИ

Иако темата која ја обработуваме носи наслов ,,Менаџментот со квалитет во производството на цигари", нема да се задржиме на стандардите ISO 9000 кои обавезно треба да се применат при воведувањето на системот за квалитет, туку ќе направиме краток осврт на ISO - стандардите специфични за тутунот и тутунските преработки.

ISO - стандардите за тутунот и тутунските преработки ја опфаќаат областа стандардизација на:

-терминологијата;

-методите на тестирање;

-методите на изразување на резултатите (аналитички, статистички и др.);

-спецификациите во врска со: тутунската култура и непреработениот тутун, преработени тутунски производи; тутунски чад, вклучувајќи ги и прашањата околу ракувањето, чувањето, пакувањето и транспортот.

Во тој поглед, досега ни се познати следниве стандарди:

- ISO 2817:1994

Тутун и тутунски производи-Детерминација (одредување) на содржината на песок;

- ISO 2881:1992

Тутун и тутунски производи - Детерминација (одредување) на содржината на алкалоиди-спектротометриска метода;

- ISO 2965:1979

Материјали користени за хартија за цигари - одредување на воздухопропусливоста;

- ISO 2971:1987

Цигари и филтри- Детерминација (одредување) на номиналниот пречник-пневматски метод;

- ISO 3308:1991

Рутинска аналитичка машина за пушење на цигарите - Дефинирани стандардни услови;

- ISO 3400:1989

Цигари - Детерминација (одредување) на алколоидите во кондензатот од чадот - Спектрометриски метод;

- ISO 3401:1991

Цигари - Детерминација (одредување) на задржувањето на алкалоидите од филтерот-Спектрометриски метод;

- ISO 3402:1991

Тутунот и тутунските производи - Атмосфера за кондиционирање и тестирање;

- ISO 3550:1985

Цигари - Детерминација (одредување) на загубата на тутунот од крајот на цигарата;

- ISO 4387:1991

Цигари - Детерминација (одредување) на вкупната и безникотинска сува, цврста материја со помош на рутинска аналитичка машина за пушење;

- ISO 4388:1991

Цигари - Детерминација (одредување) на кондензатот од чадот во филтерот - Директна спектрометриска метода;

- ISO 4389:1981

Тутун и тутунски преработки - Детерминација (одредување) на резидуи од органохлорни пестициди - Референсна метода;

- ISO 4876:1980

Тутун и тутунски производи - Детерминација (одредување) на резидуите од малеински хидразит;

- ISO 6466:1983

Тутун и тутунски производи - Детерминација (одредување) на резидуи од дитиокарбомати (пестициди)-Молекуларно абсорбционо спектрометриска метода;

- ISO 6565: 1983

Тутун и тутунски производи - Отпор на повлекување на цигарите и

филтер стапчињата. - Дефиниција, стандард на услов

- ISO 7210:1983

Машина за пушење на тутун и тутунски производи - Нерутинска метода;

- ISO 8243:1991

Цигари – примероци;

- ISO 8454:1995

Цигари - Детерминација (одредување) на јаглен моноксид во парната фаза на чадот од цигарите - NDIR метода;

- ISO 9512:1993

Цигари- Детерминација (одредување) на вентилација на цигарите.- Дефиниција и мерни принципи;

- ISO 9994:1995

Lighters (Јачина на цигарите, односно цигари со помала содржина на кондензат и никотин) - Спецификација на сигурност;

- ISO 10185:1993

Тутун и тутунски производи - Речник;

- ISO 10315:1991

Цигари-Одредување на никотин во кондензатот од чадот на цигарите. Гас - хроматографска метода;

- ISO 10362:1991

Цигари-Одредување на вода во кондензат во чадот на цигарите. -Дел 1. Гас - хроматографска метода;

- ISO 10362:1994

Цигари-Одредување на вода во кондензатот на чадот од цигарите - Втор дел-Karl Fischer metoda;

- ISO 12195:1995

Дробен тутун-Одредување на основната содржина на резидуи (остатоци).

7. ЗАКЛУЧОК

Управувањето со квалитетот во индустрија за цигари не би можело да се замисли доколку тој не се потпира врз меѓународните стандарди за квалитет особено од фамилијата ISO.

Со воведувањето на меѓународните стандарди се одржува моменталната состојба, се следи технолошкиот развој, техничките иновации и промените на пазарот, и истовремено се цели кон иднината.

Само со квалитет може да се постигне зголемување на побарувачката на цигари од страна на консументите. Квалитет кој им годи на пушачите преку своите компоненти:

-квалитетот на тутунската суровина и квалитетот на мешавината на тутунот (харманот);

-квалитетот на додатните ароматични состојки;

-квалитетот н филтерот и хартијата за цигари;

-квалитетот на материјалите за пакување;

-квалитетот на изработката.

Сепак, најважно е да се знае дека за најквалитетна цигара потребни се и најквалитетни компоненти. Затоа управувањето со квалитетот во производството на цигари, мора да биде насочено кон постојано унапредување и усовршување.

ЛИТЕРАТУРА:

/1/ Dr L. Tomić, "Nove međunarodne norme za duhan i duhanske proizvode", IZVJEŠĆE -ANNUAL REPORT, Duhanski Institut-Zagreb 1997.

/2/ ISO Catalogue. Internacional Organization, 65. Agriculture, 65.160 Tobacco, "Tobacco Products and Related Equipment", Geneve, 1997.

/3/ CORESTA Information Bullettin-Bulletin d'information. Coperation Centre for Scientific Researsh Relative to Tobacco-Centre de cooperation pour les reshershes scientifiques relatives au tabac, Paris, 1994 -3/4, 1994.

/4/ Д-р Илија Нунески, ,, Придонес кон запознавање на полнечката способност на тутунот во зависност од типот, потеклото, инсерцијата и некои технолошки својства", Стопански весник, Скопје 1986.

/5/ Д-р Трајче Мицески, "Подобрувањето на квалитетот и продуктивноста на тутунопроизводството - примарна задача на тутунопроизводителот", Зборник на трудови на ДНУ -Прилеп, 14 и 15 од 1998/99

/6/ М-р Милан Смоквоски, "Влијанието на некои адитиви врз кондиционалната состојба, микробиолошка активност и некои технолошко-хемиски својства на тутунот" - Магистерски труд- Земјоделски факултет, Скопје, 1988

/7/ Т. Грабулоски, Ј. Најдоски, Ц. Перушеска, М.Смоквоски: "Квалитетот на цигарите изразен преку хемискиот состав на тутунот и тутунскиот чад", 15-ти симпозиум за тутун, 4 и 5. Октомври, Струга 1990,

/8/ М.Смоквоски, С.Перушеска, The smoke: CORESTA, Smoke-techno meeting, September 10-14, 1995, Viena, Austrija