

УДК 631.15/16:65

О.С. Тягун, асп.

Уманський національний університет садівництва

## Особливості впровадження системи управління якістю молочної продукції

Розглядається питання необхідності впровадження системи управління якістю, та пропонується методика проектування системи управління якістю.

**якість молока, управління якістю, молочно продукція**

Основним фактором розвитку молочної продукції в умовах ринкової економіки є забезпечення якості, безпечності та конкурентоспроможності продукції. У процесі виробництва і забезпечення попиту населення вимоги до якісних характеристик молочної продукції постійно підвищуються. На сьогодні, коли у світі великого значення набуває питання здорового способу життя, проблема якості та безпечності продуктів харчування стала ще більш актуальною.

Якість продукції є одним із важливих виробничих і економічних показників роботи сільськогосподарських підприємств. Проблема, з якою зустрічається кожне молокопереробне підприємство, і яка останнім часом ще більше ускладнюється – це ефективний збут молочної продукції, адже при споживанні населенням молочної продукції, а особливо продуктів дитячого харчування, забезпечення високої якості і конкурентоспроможності набуває особливої значущості.

Встановлено, що якість продукції, яка виробляється, на 95% залежить від якості організації процесів діяльності, і лише на 5% від впливу інших факторів. Тому більшість провідних компаній у світі спрямовують свої зусилля на підвищення якості продукції через якісну організацію процесів діяльності [1].

Великий внесок у розробку економічного аспекту питань управління якістю продукції зробили вчені-економісти: В.А. Лапідус, М.М. Ільчук, І.С. Полікарпов, І.В. Полуда, Е. Демінг, В.Ю. Огвоздін. Однак проблема науково-методичного й нормативного забезпечення управління якістю ще недостатньо вивчена. При організації контролю якості необхідно враховувати специфіку кожної галузі виробництва, оптимально використовувати зарубіжний і вітчизняний досвід у цій сфері.

Метою дослідження є висвітлення проблеми впровадження системи управління якістю на сільськогосподарських підприємствах та практичних рекомендацій щодо її поліпшення, виявлення чинників, що впливають на якість продукції.

Молочна галузь – одна з найбільш перспективних галузей сільськогосподарського бізнесу. Разом з тим в Україні відчувається гострий дефіцит якісних молочних продуктів.

Якість як об'ємна, складна та універсальна категорія має багато особливостей та аспектів. По мірі поступального розвитку галузі вона набуває нових особливостей, наприклад, останнім часом все більшої популярності набувають екологічно чисті молочні продукти, збагачені йодом, селеном, які позитивно впливають на здоров'я людини.

Управління якістю слід розглядати як цілеспрямований процес скоординованих дій в системі молокопереробних підприємств для встановлення, забезпечення і підтримки необхідного рівня якості продукції, що виробляється, задовольняючи

потреби покупців і населення в цілому. Система управління якістю, як сукупність взаємопов'язаних елементів системи якості, взаємодіючих за допомогою матеріально-технічних і інформаційних засобів, являє собою процес досягнення основних цілей діяльності підприємства в галузі якості продукції (робіт, послуг, процесу). Цими основними елементами є цілі, функції, організаційні структури управління, методи управління тощо, взаємодія яких забезпечує виробництво молочної продукції того чи іншого рівня якості.

Отриманню високих результатів через впровадження системи управління якістю, передують наполеглива, добре організована робота: визначення потреб і очікувань замовників та інших зацікавлених сторін; запровадження політики та цілей організації у сфері якості; визначення та постачання ресурсів, необхідних для досягнення цілей у сфері якості; застосування методів, які дають змогу вимірювати результативність та ефективність кожного процесу; використання результатів та ефективності кожного процесу; визначення засобів, які дають змогу запобігати невідповідностям і усувати їхні причини; запровадження процесу постійного поліпшення системи управління якістю [2].

Система управління якістю повинна охоплювати такі етапи життєвого циклу продукції:

- проведення маркетингових досліджень;
- розробка нових видів продукції і послуг;
- виробництво продукції і послуг та контроль їх якості;
- продаж та постачання продукції і послуг споживачам.

Перераховані етапи представлені у вигляді «петлі якості» (рис.1) [3].

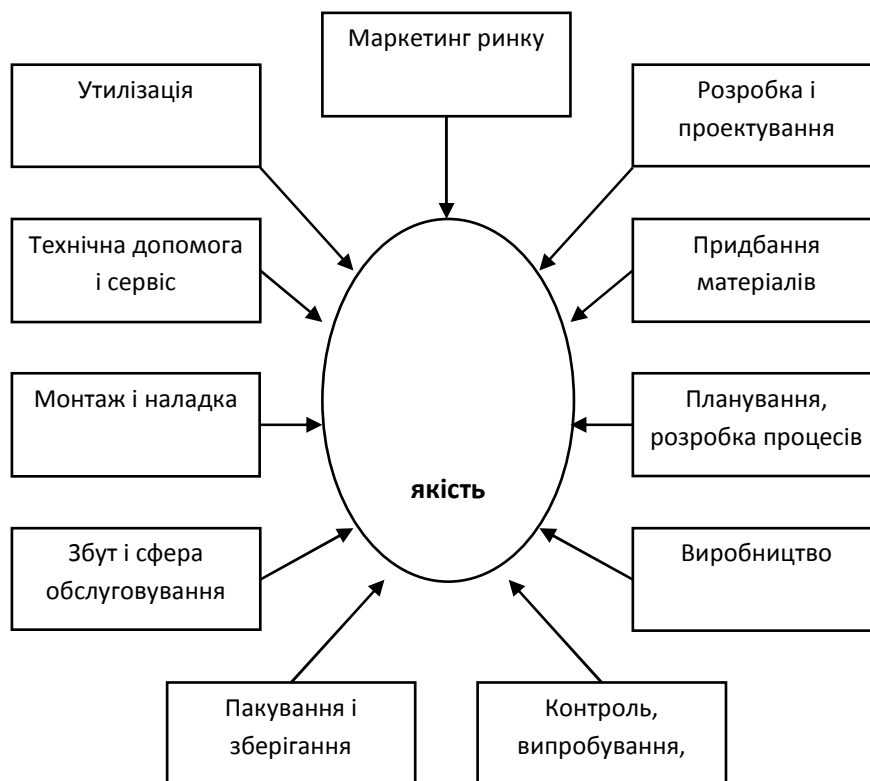


Рисунок 1 – «Петля якості» - етапи забезпечення якості продукції

Найпоширенішою у світовій практиці є система управління якістю за стандартами ISO 9000. ISO (International Organization Standartization) – міжнародна

організація зі стандартизації, яка була створена делегатами 26 країн у 1947 році. Головне завдання ISO – сприяти розробці всесвітньо визнаних стандартів, правил та інших аналогічних документів з метою полегшення міжнародного обміну в усіх галузях народного господарства [4].

Нині світова спільнота виявила підвищений інтерес до систем управління якістю. Так, у 90% випадків контрактних відносин споживач потребує від підприємства-поставника підтвердження наявності системи менеджменту якості по стандарту ISO 9000. Однак практика вітчизняного аграрного господарювання свідчить про те, що такі системи управління якістю ще не набули поширення. Модель системи управління якістю продукції молочного скотарства, в основі якої лежить процесний підхід згідно з вимогами ISO 9000, зображено на рис. 2.



Розроблено за: [5,6]

Рисунок 2 – Модель системи управління якістю молочного скотарства, що ґрунтується на процесному підході

Управління якістю відповідно до ДСТУ включає в себе планування, контроль, забезпечення та поліпшення якості. Планування якості – це складова частина управління якістю, зосереджена на встановленні цілей у сфері якості і на визначенні операційних процесів та відповідних ресурсів, необхідних для досягнення цілей у цій сфері. Контроль якості – складова управління якістю, зосереджена на виконанні вимог до якості. Забезпечення якості – це складова частина управління якістю, зосереджена на створенні впевненості в тому, що вимоги до якості буде виконано. Поліпшення якості – складова управління якістю, зосереджена на збільшенні здатності виконати вимоги до якості [5].

Система управління якістю є індивідуальною й унікальною, вона сприяє вирішенню проблем і виконанню планів щодо поліпшення роботи конкретного

підприємства. Якщо керівництво підприємства позитивно сприймає впровадження системи якості, то одразу ж приймається рішення щодо вибору органу сертифікації.

В процесі впровадження системи управління якістю необхідно розробити та впровадити комплекс внутрішніх стандартів, що визначають основні процеси, які відбуваються в підприємстві. Цими внутрішніми стандартами є:

- загальні положення маркетингу в молочному скотарстві. Цілі і засоби досягнення;
- підготовча робота з впровадження маркетингу на підприємстві;
- порядок розподілу прав і обов'язків по рівнях;
- організація і порядок проведення дослідження попиту на молоко і молочну продукцію;
- планування і порядок розробки прогнозу виробництва та збуту молочної продукції;
- формування стратегії та тактики підприємства і його структурних підрозділів;
- порядок формування асортименту продукції, що випускається;
- порядок формування цінової політики, визначення точки беззбитковості;
- порядок формування взаємовідносин з покупцями і споживачами;
- порядок формування взаємовідносин з посередниками та комерційними агентами;
- порядок проведення рекламних заходів.

Гарантією якості та безпечності молочної продукції в сучасних умовах виступає система НАССР (Система аналізу небезпечних факторів та визначення критичних точок контролю, як системи управління якістю), яка повністю відповідає вимогам менеджменту якості за стандартами ISO 9000 : 2000.

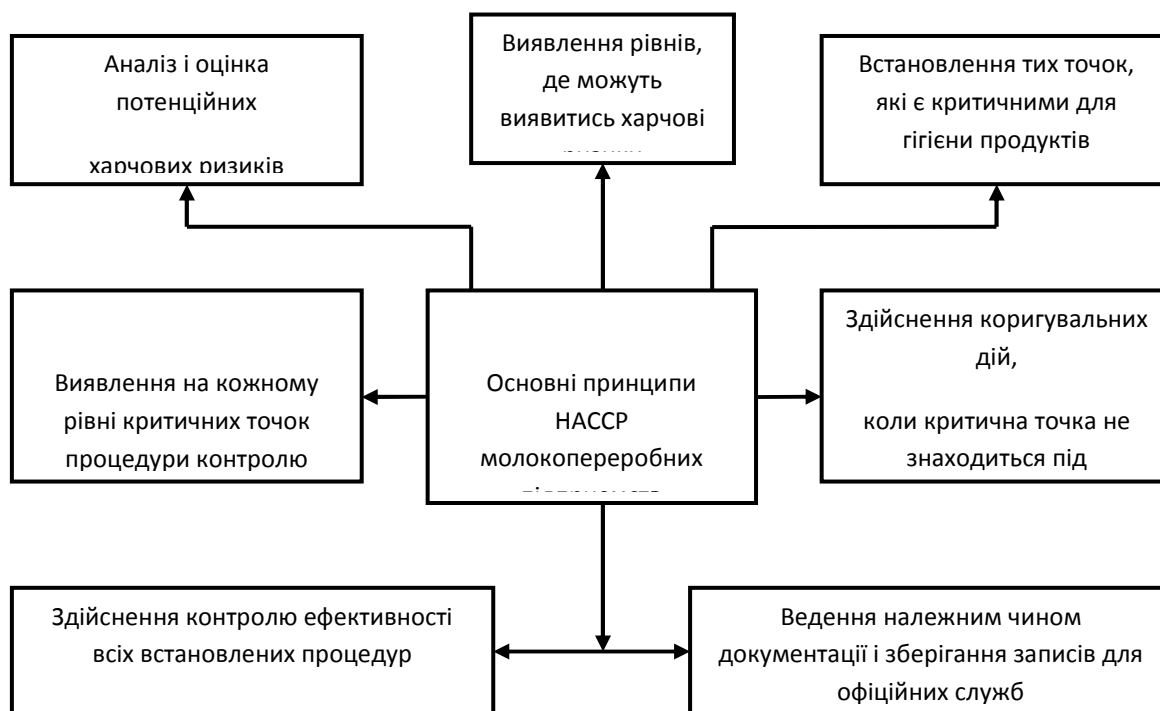
Ця система є основною моделлю управління якістю та безпечністю харчових продуктів в промислово розвинених країнах світу. Вона офіційно визнана всіма країнами-учасницями СОТ та ЄС, та схвалена Міжнародною комісією з харчових продуктів (Комісія «Кодекс Аліментаріус»). Система НАССР розробляється з урахуванням семи основних принципів:

- виявлення небезпечних чинників, пов'язаних з виробництвом продуктів харчування, починаючи з отримання сировини до кінцевого споживання;
- визначення критичних точок контролю у виробництві для уникнення ризику або можливості його прояву;
- визначення граничних значень для цих критичних точок контролю, на основі яких розрізняють прийнятні й неприйнятні значення стосовно попередження, уникнення або зменшення з'ясованих ризиків;
- створення системи моніторингу критичних точок контролю;
- визначення коригувальної дії, яку слід вжити, коли моніторинг вказує, що певна критична точка не є під контролем;
- визначення заходів перевірки, що підтверджують ефективність системи НАССР;
- складання документації, що охоплює всі методи і протоколи, які стосуються цих принципів та їх застосування [7].

Стосовно молокопереробних підприємств модель системи НАССР може бути представлена у такому вигляді (рис. 3). Таким чином, розробка даної системи здійснюється в 4 етапи: 1) підготовка даних, включаючи інформацію про молочну продукцію, що випускається, технологічні процеси, виробничі приміщення, санітарну обробку, дезинфекцію гігієну персоналу та ін.; 2) виявлення потенційно небезпечних факторів: біологічних, хімічних, фізичних, пов'язаних з сировиною; 3) запровадження заходів контролю, на яких забезпечується ідентифікація небезпечних факторів і

уникнення ризиків; 4) зіставлення протоколів HACCP із вказанням у них критичних меж, процедур моніторингу, що попереджують і корегують дії.

Впровадження цієї системи дає можливість підприємству стабільно виробляти молочну продукцію, яка відповідає встановленим характеристикам, гарантуючи її безпечність в процесі споживання. В кінцевому результаті знижуються збитки сільськогосподарських підприємств, пов'язані із внутрішніми (недоброякісна сировина, що не допущена до реалізації) і зовнішніми (повернення продукції) втратами. Разом з цим поліпшується реалізація молочної продукції, що безпосередньо пов'язано із збільшенням довіри до неї, екологічною безпекою для споживачів, а також з розширенням ринку збуту.



Розроблено за: [6]

Рисунок 3 – Структура формування системи HACCP на молокопереробних підприємствах

Прискорений розвиток економіки, швидкоплинність інтеграційних процесів, а також посилення конкуренції на світовому ринку постійно висувають нові вимоги до виготовлених товарів і систем управління якістю підприємств. Тому основним завданням вищого керівництва має бути опрацювання заходів щодо впровадження в свій арсенал сертифікованої системи якості, що в свою чергу забезпечуватиме конкурентноздатність, безпечність молочних продуктів, зріст попиту на неї та високий рівень довіри у споживачів і підвищить ефективність діяльності підприємств.

## Список літератури

1. Слатвінська Т.А. Особливості розробки та впровадження системи управління якістю молока в сільськогосподарських підприємствах / Т.А. Слатвінська // Аграрний вісник Причорномор'я. Економічні науки. – 2009. – Випуск №49. – С. 62-66.
2. Управління якістю. Сертифікація: [навч. посібник] / Р.В. Бичківський, П.П. Столярчук, Л.І. Сопільник, О.О. Колинський. – К. : Вища школа, 2005. – 432 с.
3. Управління якістю продукції / [О.Й. Запунний, О.Д. Запунний, І.В. Полуда та ін.]. – К. : Київський політехнічний інститут, 1998. – 134 с.

4. Стандарти Міжнародної організації зі стандартизації – ISO : довідник : в 3 т. / [ уклад. Павлюкова В.А. ; ред. Іванов В.Л.] – Львів : Леонорм, 1998. – (Серія «Нормативна база підприємства»). – Т. 1. – 259с.
5. Системи управління. Основні положення та словник (ISO 9000-2001, IDT) : ДСТУ ISO 9000-2001. – [Чинний від 2001-01-01]. – К. : Держстандарт України 2001. – 21 с. – (Національний стандарт України).
6. Фомичев С.К. Основы управления качеством [Учебн. пособие] / С.К. Фомичев., Старостина А.А., Скрябина Н.И. – К. : МАУП, 2000. – 196 с.
7. Про гігієну харчових продуктів: постанова (ЄС) [Електронний ресурс] : прийнято Європейським парламентом та Радою 29 квітня 2004 року № 852/2004. Режим доступу до електронної версії: <http://www.lawgroup.com.ua/storage/npa/gospodar/tvar/ES/852.pdf>

*О. Тягун*

#### **Особенности внедрения системы управления качеством молочной продукции**

Рассматривается вопрос необходимости внедрения системы управления качеством, и предлагается методика проектирования системы управления качеством.

*О. Туагун*

#### **Features of introduction of control system by quality of suckling products**

The question of necessity of introduction of control system by quality is examined, and a design technique control system by quality is offered.

Одержано 23.03.11

### **УДК 658.153**

**О.В. Пальчук, доц., канд. екон. наук, О.М. Гуцалюк, асп**

*Кіровоградський національний технічний університет*

## **Підходи до визначення поняття «технологія управління» діяльністю підприємства**

Узагальнено підходи до визначення поняття «технологія управління» та проведено їх аналіз. Доведено, що найбільш коректним є підхід, що визначає технологію управління через поняття управлінських процедур та операцій. Виділено ключові ознаки технології управління, з урахуванням яких уточнено визначення її сутності.

**технологія управління, діяльність підприємства, управлінська процедура, управлінська операція**

**Постановка проблеми.** Загальновідомим фактором успішної діяльності промислових підприємств є орієнтація на використання ними в процесі своєї діяльності прогресивних технологій. З точки зору виробничого процесу, фактор технології є давно визнаним та безперечним, проте з точки зору управлінського процесу, технологія є поки що неврахованим чинником. Джексон Грейсон у своїй монографії «Американський менеджмент на порозі ХХІ століття» визначає, що «основним напрямком розвитку промисловості буде сполучення організаційних форм управління та новітніх технічних засобів і технологій» та визнає серед найважливіших причин зниження темпів росту продуктивності праці саме «нехтування технологією управління та організацією» [5]. Аналогічну думку висловлює й російський вчений Іванов В.М., який стверджує, що «технології менеджменту як науки про практичне використання раціональних механізмів та технік в різноманітних сферах людського життя на основі