

## ПРОЦЕСНО-ОРІЄНТОВАНЕ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ХАРЧОВИХ ВИРОБІВ

Гладка М.В., Хлобистова О.А.

---

### PROCESS ORIENTED QUALITY MANAGEMENT FOOD PRODUCTS

Gladka M.V., Xlobystova O.A., NUFT

*In the age of computerization and automation of manufacturing processes in the food industry require special attention quality of the final product. The article deals modern concept of quality control of food products with process-oriented approach. In this approach, quality controlled at all stages of product life cycle is considered the product selected the necessary control points (fixed point).*

*The necessity of process-oriented approach to describe business process management. This is the description of the functions defined business process point of control for one function that will be output, and for another entrance. These features should be described not only processes but also for process control, as each of the departments and enterprises in general.*

*In each of the processes necessary to identify its limits, will increase the responsibility for quality control of input and output parameters of each function.*

***Keywords:** process-oriented management, quality, life cycle, business-process, models, point of control.*

---

**ВСТУП.** Мета управління якістю при виготовленні товарів харчової промисловості – одержання безпечної продукції, яка відповідає вимогам ринку і задовольняє потреби населення.

Для досягнення цієї мети пропонується використати процесно-орієнтовне управління – методологію, яка дозволяє підприємству не тільки підвищити цінність продукції для споживачів, а також збільшити рівень прибутковості підприємства шляхом зосередження не на локальних функціях, а на бізнес-процесах підприємства.

**УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ.** Управління якістю – це єдність організаційних, технічних, економічних, правових, соціальних ідеологічних та інших заходів, що здійснюються на всіх рівнях розробки, виготовлення і споживання продукції. Якість розглядається як систематичний процес, що охоплює всю організаційну структуру підприємства. За якість відповідає кожен працівник. Сам же рівень якості диктує споживач. [1,2]

Управління якістю передбачає виявлення майбутніх дефектів продукції на всіх етапах і стадіях її життєвого циклу. Чим раніше будуть виявлені дефекти, тим легше їх буде усунути, тим дешевше буде процес усунення. Програма підвищення якості, якщо вона розроблена вірно, швидше призведе до зниження витрат на виробництво, ніж до їх збільшення. Оскільки якість готового продукту напряму залежить від усіх стадій його виготовлення, тому необхідно розглянути, з яких саме елементів складається життєвий цикл виробу.

**ЖИТТЄВИЙ ЦИКЛ ВИРОБУ.** Життєвий цикл харчового виробу як об'єкту виробництва складається з таких етапів:

І етап – передпроектне дослідження.

1) Досліджується ринок з метою виявлення ніші ринку по номенклатурі, ціні, характеристикам виробу. Виявляються принципові можливості підприємства.

2) Формулюється завдання для розробників виробу.

3) Формулюються вимоги до якості виробу, який проектуватиметься або вдосконалюватиметься.

II етап – підготовка виробництва - складається з таких дій:

4) проектування виробу – розробка рецептури і технології виробництва;

5) виготовлення дослідних зразків та їх випробування;

6) розробка технічної документації на виріб;

7) укладання договорів на постачання сировини;

8) технологічна підготовка виробництва.

Всі названі дії безпосередньо пов'язані із забезпеченням якості виробу, тому при їх виконанні слід керуватися вимогами, сформульованими на I етапі. Визначаються засоби для перевірки виконання вимог у реперних точках процесу і методи перевірки цих вимог.

III етап – виробництво, в процесі якого здійснюється перевірка виконання вимог (якості) у реперних точках, сформульованих на попередньому етапі.

IV етап. Збут виробленої продукції. Можливі два основні види збуту: харчових виробів: зі складуванням і зберіганням готової продукції і без складування – безпосередня реалізація після виготовлення. При складуванні і транспортуванні готової продукції необхідно забезпечити такі умови, щоб при цьому не відбувалася втрата досягнутої якості.

Всі названі вище етапи складають процес забезпечення якості харчового виробу. При цьому слід відзначити, що вимоги до виконання кожного етапу, крім першого, закладаються на попередніх етапах. З іншого боку помилки, допущені на попередніх етапах, як правило, не можуть бути виправлені в подальшому. Тому процес забезпечення якості слід розглядати як єдиний бізнес-процес і застосовувати для керування ним методи процесно-орієнтованого управління.

**ОСНОВНІ БІЗНЕС-ПРОЦЕСИ ХАРЧОВОГО ВИРОБНИЦТВА.** Бізнес-процес — це цілеспрямована сукупність взаємопов'язаних і взаємодіючих видів діяльності, що перетворює ресурси (витрати) на вході в продукт (результати) на виході. Це означає, що будь-яка діяльність, що використовує ресурси і керується з метою перетворення входів у виходи для досягнення стратегічної цілі харчового підприємства, може розглядатись, як бізнес-процес управління якістю [3].

Будь-який бізнес-процес має свої межі — точки, в яких процес починається, закінчується чи має точки дотику з іншими процесами. Саме в цих точках обов'язковим буде перевірка за реперними даними показників якості. Наприклад, вихід процесу закупівлі сировини і напівфабрикатів є входом в процес виробництва. В цей момент потрібно виконати перевірку якості по реперній точці. Також потрібно відмітити, що межі бізнес-процесу визначаються не лише технологічними чи функціональними принципами, а й вимогами споживача-клієнта.

Кількісні і якісні параметри, що характеризують кожен бізнес-процес і його результат, і в той же час, перебуваючи у взаємозв'язку і взаємно доповнюючи один одного, формують систему показників процесів діяльності підприємства. До якісних показників відносимо - результативність, ефективність і адаптованості. До кількісних — продуктивність, тривалість і вартість.

**ВИКОРИСТАННЯ ПРОЦЕСНО-ОРІЄНТОВАНОГО УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ХАРЧОВИХ ВИРОБІВ.** Процесно-орієнтоване управління, (Activity-based

Management, ABM) – це методологія керування не окремими підрозділами підприємства, а шляхом зосередження уваги на бізнес-процесах (інтегрованих функціях підприємства)[4]. При цьому відбувається перехід до якісно нової організаційної структури. При такому підході узгоджуються всі стратегічні цілі і показники з реальною діяльністю підприємства.

Основний бізнес-процес з виробництва харчових продуктів, має за мету досягти стратегічної цілі підприємства – високої якості кінцевого продукту. Тому перебудова структури керування, яка дозволяє підприємству узгодити взаємодію всіх підрозділів, і буде націлена на досягнення стратегічних цілей.

Процесно-орієнтоване управління здійснюється за у відповідності з етапами життєвого циклу виробу і складається з такого переліку робіт.

1.Визначення меж процесу. Для цього виявляються зовнішні та внутрішні постачальники і споживачі процесу. Зовнішнім постачальником процесу виступає плановий відділ, який на підставі маркетингових досліджень формулює завдання на розроблення нового продукту або модернізацію того, що вже випускається. Споживачем процесу виступає реалізатор продукції. Крім того, на кожному етапі потрібно визначити постачальника і споживача.

2.Моделювання процесу. Спершу створюється модель «as is», тобто така, яка відображає існуючий процес. За допомогою цієї моделі перевіряється наступне:

- чи кожен етап закінчується перетворенням матеріального потоку і/або розробкою документів?

- чи матеріальні та інформаційні потоки (документообіг) односпрямовані, тобто без повернення на попередні етапи?

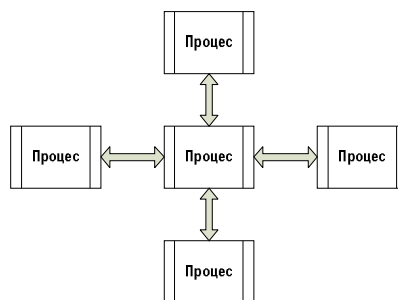


Рис.1. Схема взаємозв'язків процесів

В результаті моделювання може виявитися необхідність урахування нових потоків даних, що призведе до переорієнтації існуючих бізнес-процесів підприємства.

Зауважимо що звіт, який складається за результатами попереднього дослідження, використовується плановим відділом для формулювання завдання на підготовку виробництва. Тому I етап може бути виключений з процесу керування якістю, за умови, що всі необхідні вимоги до якості продукту уже закладені в існуючих стандартах. [1,2]

Процесно-орієнтоване управління на II етапі життєвого циклу виробу, є достатньо складним, тому зосередимося на ньому детальніше.

Як вже було зазначено вище, зовнішнім постачальником цього етапу виступає плановий відділ, споживачем – всі інші етапи. На цьому етапі виконуються роботи по створенню цілого комплексу документів, зокрема: технічне завдання на створення (розробку) продукту, технічні умови, розрахунок економічного ефекту від продукту, договори на постачання, тощо. Одною з найвідповідальніших задач, які розв'язуються на цьому етапі, є визначення реперних точок виробництва і формулювання вимог, які перевірятимуться в цих точках.

**Висновок.** Запропонований процесно-орієнтований підхід до управління якістю харчових виробів максимально згуртує усі підрозділи підприємства, навіть повністю

розрізнені за своїми функціями, для досягнення стратегічного результату – надання споживачеві високоякісного продукту за конкретний термін.

**Література.**

1. ISO 9000:2000/DAM, DIN EN ISO 9000:2000-12/DAM 1:2004: Draft: Quality management systems. Fundamentals and vocabulary, Berlin: Beuth, 2004.
2. ISO 9001:2000, DIN EN ISO 9001:2000-12: Quality management systems. Requirements / Berlin: Beuth, 2000.
3. ISO 9004:2000, DIN EN ISO 9004:2000-12: Quality management systems. Guidelines for performance improvements; Berlin: Beuth, 2000.
4. Милаевская С. С. Особенности внедрения процессного подхода к управлению предприятиями агропромышленного комплекса (на примере в мясного скотоводства) // Экономический анализ: теория и практика. М.: ООО «Издательский дом «Финансы и кредит». 2011.

*Авторська довідка.*

Гладка Мирослава Вікторівна, асистент кафедри інформаційних систем, Національний університет харчових технологій, вул. Володимирська, 68, Київ, 01601, УКРАЇНА, E-mail: miga@i.ua

Хлобистова О.А. к.т.н., доцент кафедри інформаційних систем, Національний університет харчових технологій, вул. Володимирська, 68, Київ, 01601, УКРАЇНА, E-mail: olga.mail@bk.ru

*Надійшла до редакції 14.05.2012*

*Надійшла після рецензування 24.05.2012*