

МЕХАНІЗМ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ВИСОКОЇ ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ В СИСТЕМІ МЕНЕДЖМЕНТУ ХАРЧОВИХ ПІДПРИЄМСТВ

Розглянуто зміст поняття «якість», складові, що її визначають, основні рівні якості продукції. Обґрунтовано причини незадовільної якості продуктів харчування та запропоновано шляхи забезпечення високої якості продукції. Досліджено механізм впровадження системи менеджменту якості на харчових підприємствах відповідно до вимог міжнародних стандартів.

Ключові слова

Харчова промисловість, продукти харчування, якість, управління якістю, система менеджменту якості, споживач, сертифікат.

Людство не може активно жити і високопродуктивно працювати без високоякісного харчування, що, без усякого сумніву, залежить від якості сільськогосподарської продукції та продуктів харчування. У зв'язку з новими умовами господарювання в АПК варто досліджувати поставлену проблему в новому аспекті. За останні роки через погіршення економічної та екологічної ситуації якість продукції сільського господарства та харчової промисловості вимагає бути кращою. Належне забезпечення населення продовольством безпосередньо впливає на політичну та соціально-економічну стабільність.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблематику забезпечення високої якості продуктів харчування та рівень продовольчої безпеки досліджувало багато вітчизняних та закордонних вчених-економістів, зокрема Д. Ф. Крисанов, П. А. Лайко, А. С. Лисецький, П. Т. Саблук, Л. Г. Чернюк, О. Б. Шмаглій, І. Р. Юхновський та ін. У проведених дослідженнях запропоновано основні механізми, які б дали змогу забезпечити населення України високоякісними продуктами харчування за доступними цінами та широким асортиментом. В той же час у наукових працях вчених-економістів ще не все враховано в контексті впровадження системи

менеджменту якості на харчових підприємствах.

Важливим завданням наукового дослідження є розробка заходів з підвищення якості харчових продуктів за допомогою впровадження ефективної системи менеджменту якості на конкретних переробних підприємствах.

Якість - це багатоаспектне та динамічне поняття, яке можна співвіднести до різних об'єктів: продукції, робіт, послуг, процедур та процесів, діяльності, методів, виробничих систем та організаційних структур тощо.

Якість товару - це сукупність властивостей і характеристик товару (послуги), які дають можливість задовольняти певну потребу споживача.

Складовими якості товару є технічний рівень і його корисність для споживача, що розкривається через функціональну відповідність товару, діапазон можливостей, крім базової функції, соціальні, естетичні, ергономічні, екологічні, гігієнічні властивості, а також довговічність і надійність у споживанні та відповідність встановленим нормам, стандартам. Крім того до складових якості відноситься дизайн, імідж товару або марки (якість, що сприймається); діапазон, швидкість і ефективність послуг, тобто допродажний, продажний і післяпродажний сервіс.

Якість - один із найбільш значущих інструментів, який використовується для позиціонування товару на ринку. Якість має дві характеристики: рівень і постійність. Рівень якості повинен забезпечувати позицію товару на цільовому ринку. При цьому якість товару ототожнюється зі спроможністю товару виконувати свої функції. Причому, з точки зору маркетингу, якість повинна вимірюватися в термінах купівельного сприйняття. Тобто підприємства повинні вибирати рівень якості, який відповідає потребам цільового ринку та рівням якості конкуруючих товарів.

Якість товару, з точки зору покупця, - це міра відповідності всієї сукупності його характеристик і властивостей сукупності потреб і очікувань покупця, це здатність задовольняти потреби в процесі використання товарів. Даний показник змінюється зі зміною рівня вимог, що пред'являються до продукції.

У переважній більшості випадків оцінка рівня якості проводиться за сукупністю показників властивостей (комплексна оцінка).

Вся продукція, що пропонується на ринку для продажу, може бути умовно розділена на чотири групи, які визначають рівень якості:

- вищий рівень якості;
- середній рівень якості, конкурентоспроможний;
- знижений (нижче середнього рівня);
- неконкурентоспроможний рівень якості.

Вироби вищої якості - це принципово нова, так звана "продукція ринкової новизни". Виробник таких товарів може збільшити свій прибуток як за рахунок підвищення цін, так і за рахунок збільшення частки своєї ринкової участі (обсягу продажу).

Друга група - конкурентоспроможна продукція, знаходиться на середньому рівні якості товарів. Успіх діяльності виробника буде залежати головним чином від ціни, реклами, сервісу.

Знижений рівень якості означає трохи гірші споживчі властивості товарів (нижче середнього рівня). Для стабілізації своєї діяльності виробнику продукції зниженого рівня якості необхідно знижувати ціни.

Вироби з неконкурентоспроможним рівнем якості або взагалі не знайдуть споживача, або можуть бути реалізовані тільки за досить низькими цінами. Виробнику необхідно або підвищити якість товарів, або створити новий виріб.

Друга характеристика рівня якості - це постійність в постачанні споживачів товаром встановленого рівня якості. У цьому значенні під якість розуміють відсутність дефектів (відхилень).

Багато підприємств розглядають якість як стратегічну зброю, оскільки вона передбачає здатність обійти конкурентів за допомогою постійної пропозиції товарів і послуг, які краще від інших задовольняють потреби і надання переваги покупцям. Таким чином, якість розглядається як конкурентна можливість і навіть конкурентна необхідність.

Пріоритетом державної влади має бути стимулювання виробництва високоякісної конкурентоспроможної продукції з використанням ресурсозберігаючих і екологічно безпечних технологій. Якість сільськогосподарської продукції та продуктів харчування є нині одним із найголовніших завдань на всіх рівнях державного управління.

Проблема високоякісного харчування у світі і, зокрема, в нашій державі набуває дедалі більшого значення з ряду причин. Інтенсифікація сільськогосподарського виробництва призвела до використання різноманітних агрохімікатів при вирощуванні сільськогосподарських культур і зберіганні продукції. Наукою стверджується, що головним джерелом шкідливих речовин, які надходять у сировину, є навколишнє середовище. Проблема якісного (здорового) харчування має стати першочерговим завданням будь-якої держави.

Для впровадження систем якості, що відповідають міжнародному стандарту, значно підвищують якість вітчизняної продукції, уряд має створювати та розвивати мережу навчальних закладів усіх рівнів, консалтингових і сертифікаційних центрів. Реалізація Національної політики у цій надзвичайно важливій галузі якості має проводитися з урахуванням стану розвитку вітчизняного ринку. Висока якість вітчизняної продукції сприятиме формуванню міжнародного іміджу України, встановленню рівноправних і взаємовигідних стосунків з іншими країнами. Для підвищення якості продуктів харчування необхідно розробити програму створення в регіонах нашої держави інноваційних та інших центрів.

Значне зростання виробництва високоякісної сільськогосподарської продукції і продуктів харчування можливе за таких обставин:

- формування ефективної системи підтримки українського аграрного виробника відповідно до вимог СОТ і ЄС;
- узгодження національних стандартів сільськогосподарської та харчової продукції з міжнародними стандартами;
- розробка та впровадження національної програми кредитування високоякісної сільськогосподарської продукції та продуктів харчування [2, с. 21].

У сучасних умовах значення ефективного управління якістю в системі загального менеджменту харчових підприємств зростає, внаслідок чого від результативності саме цього напрямку багато в чому залежать фінансові й економічні показники підприємства. Тому при здійсненні діяльності з управління якістю потрібно враховувати відповідні економічні закономірності.

Споживачам потрібна продукція, характеристики якої задовольняють їх потреби і відповідають їх очікуванням. У процесі змін потреб, конкуренції і технічного прогресу підприємства повинні постійно удосконалювати продукцію, яку вони випускають.

У сучасних умовах харчовим підприємствам недостатньо лише виробляти продукцію, яка відповідає встановленим вимогам за якістю. Вони повинні забезпечити впевненість споживача в своїй здатності випускати продукцію певного рівня якості та надати йому відповідні докази.

Для цього покликані служити системи менеджменту якості, що розробляються і впроваджуються на підприємствах харчової промисловості. Вони забезпечують впевненість підприємства і споживачів у здатності випускати продукцію, яка повністю відповідає вимогам, що пред'являються, доказом чого є сертифікат на систему управління якістю, який підтверджує її відповідність вимогам міжнародних стандартів ISO серії 9000.

Системи менеджменту якості є різновидом систем управління і є одним з найефективніших засобів вирішення проблем забезпечення якості на харчових підприємствах.

Система менеджменту якості - сукупність взаємозв'язаних і взаємодіючих елементів для розробки та досягнення мети, яка встановлюється для відповідних функцій і рівнів організації та для управління організацією. Вона є сукупністю організаційної структури, відповідальності, процедур, процесів і ресурсів, що забезпечують здійснення загального управління якістю.

Система менеджменту якості повинна бути організована так, щоб, функціонуючи одночасно зі всіма видами діяльності, які впливають на якість, здійснювати постійну дію на них і розповсюджуватися на всі етапи життєвого циклу продукції. Для цього її необхідно проектувати так, щоб вона охоплювала всі етапи життєвого циклу продукції по трьох основних принципах: забезпечення, управління і поліпшення якості.

Система управління якістю повинна функціонувати так, щоб забезпечити впевненість у тому, що проблеми за якістю попереджаються, а не виявляються за фактом їх виникнення. Тому вона повинна бути орієнтована на проведення попереджувальних заходів, що виключають саму можливість виникнення дефектів і невідповідностей. У той же час даній системі потрібно своєчасно реагувати на виникаючі невідповідності і забезпечувати їх виправлення.

У ході підготовки до створення системи менеджменту якості необхідно вирішити ряд завдань:

- встановити потреби і очікування споживачів, інших зацікавлених сторін;
- сформулювати політику та цілі організації в сфері якості;
- встановити процеси та відповідальність, необхідні для досягнення мети щодо якості;
- визначити потрібні ресурси для досягнення встановлених цілей;
- розробити методи вимірювання і визначення результативності та ефективності процесів;

- визначити сукупність засобів щодо попередження невідповідностей та усунення їх причин;
- розробити та застосовувати відповідні процеси для постійного поліпшення системи менеджменту якості.

В основі створення системи управління якістю, згідно міжнародного стандарту ISO 9000:2000, повинно бути встановлено вісім принципів менеджменту якості.

1. Орієнтація на споживача. В основі цього принципу лежить аналіз ринку, розуміння поточних і майбутніх потреб та очікувань споживачів. У центрі уваги всієї діяльності фірми, організації, підприємства повинен знаходитися споживач, і від того, якою мірою виробник здатний задовольнити його вимоги, залежить комерційний успіх організації. Тому орієнтація на споживача і задоволення його потреб повинна розглядатися не як засіб досягнення фірмою своєї комерційної мети, а як мета і значення її існування.

2. Лідерство керівництва. Створення системи менеджменту якості неможливе без високої мотивації, особистої відповідальності і зацікавленості вищого керівництва в діяльності в сфері якості. Керівництво володіє достатніми повноваженнями, ресурсами і засобами для підняття поняття культури якості на концептуальний рівень ідеології вершини якості. Усвідомлення вищим керівництвом необхідності створення системи менеджменту якості означає досягнення фірмою високого рівня розвитку і досягнення певної мети діяльності. Лідерство керівника реалізується в розробці і затвердженні відповідної політики в галузі якості, необхідності дотримуватися вибраного курсу і пріоритетів. Нерозуміння значення системної діяльності щодо забезпечення і підвищення якості, відношення до неї як до чинника додаткових трудових і матеріальних витрат, яке здебільшого демонструють деякі керівники, свідчить про неготовність вітчизняного бізнесу та промисловості до підвищеного рівня відповідальності перед споживачем, недостатньо високий рівень ринкових вимог споживачів і відносин конкуренції.

3. Залучення працівників. Атмосфера залучення, причетності, загальної відповідальності, відчуття команди посилюють мотивацію працівників. При реалізації цього принципу з'являється можливість творчого підходу до трудової діяльності, що породжує ініціативу і є основою безперервного вдосконалення. Потрібно надати працівникам право брати участь у розробці і реалізації управлінських рішень. Максимально повне використання кадрового потенціалу, його всесторонній розвиток, зміцнення є однією із головних умов ефективності зусиль менеджменту в галузі якості.

Наслідком такого підходу є відсутність необхідності покарання працівників як засобу

мотивації. Якщо виникають недоліки, помилки, невідповідності, то це означає, що керівництво не виключило умов, можливості, передумови їх виникнення, а співробітників немає сенсу карати за прорахунки менеджменту.

4. Процесний підхід. Будь-яка діяльність або комплекс її видів можуть розглядатися як процес — сукупність взаємозв'язаних і взаємодіючих видів діяльності, які перетворюють входи у виходи. Управління діяльністю як процесами з метою забезпечення їх ефективної взаємодії розглядається як процесний підхід.

Входами і виходами процесів можуть бути різні види ресурсів, що використовуються у виробництві (сировинні, фінансові, ін.), його чинники (устаткування, робоча сила), а також енергія, інформація. Необхідно проводити вимірювання і аналіз вхідних та вихідних параметрів процесу з метою своєчасного ухвалення управлінських рішень і постійного поліпшення діяльності.

5. Системний підхід. Даний принцип означає розуміння діяльності організації як сукупності, системи певним чином організованих і взаємозв'язаних процесів. Такий підхід сприяє високій віддачі й ефективності досягнення мети організації. Розгляд яких-небудь видів або аспектів діяльності з відривом від системи в цілому, відокремлено, без урахування взаємних зв'язків і впливу, усунення окремих сфер, ділянок діяльності, її стадій, етапів не дозволять скласти достовірну картину про об'єкт управління і здійснити адекватну постановку завдань з його вдосконалення. Тому системний підхід вимагає чіткої координації дій і безперервного планування.

6. Постійне поліпшення. Постійне удосконалення діяльності, прагнення не тільки виправдати очікування споживачів, але й передбачити і перевершити їх, необхідно розглядати як мету організації. В ході покращення діяльності досягається більш повна реалізація потенціалу організації, мобілізуються приховані резерви, підвищується економічна ефективність. Відправною крапкою, основою постійного поліпшення є вдосконалення особистих якостей людини, його знань, навиків, умінь. Тому особливого значення набуває навчання персоналу, підвищення кваліфікації працівників, обмін і збагачення досвідом.

Необхідно відзначити, що діяльність із постійного поліпшення повинна також здійснюватися на системній основі, бути планованою, продуманою, безперервною. Після отримання певних результатів не можна зупинятися на досягнутому. Досконалість - не закінчений етап, отриманий результат. Прагнення до нього - пріоритет існування, спосіб мислення, вектор ціленаправлення.

7. Ухвалення рішень, засноване на фактах. Даний принцип означає, що ефективні рішення повинні прийматися, виходячи з достовірних даних

аналізу та джерел інформації. Основою для цього повинні служити вимірювання, що проводяться для отримання даних про процеси. Накопичена інформація поступово перетворюється на знання, оволодіючи якими можна ухвалювати обґрунтовані рішення, які забезпечать високу віддачу при їх реалізації.

8. Взаємовигідні відносини з постачальниками. Між організацією і її постачальниками необхідно підтримувати відносини взаємної вигоди. На цій основі можливе налагодження довгострокового партнерства. Цей принцип співпраці виражається формулою «Разом зробимо, разом виграємо». При постійних відносинах з постачальниками можна більш точно прогнозувати витрати і управляти ними, що дозволить зрештою планувати цінову політику.

Наявність у підприємства системи менеджменту якості і сертифікату на неї є добровільною. Проте сертифіковані системи якості на харчових підприємствах набувають все більш широке поширення, оскільки надають певні переваги.

В умовах насичення ринку, жорсткої конкурентної боротьби наявність сертифікованої системи якості служить могутнім засобом у боротьбі за споживача, допомагає формувати позитивну громадську думку про організацію, її позиції на ринку, що сприяє зміцненню ділової репутації, підвищенню довіри споживачів.

Тому результатом впровадження системи якості стає збільшення обсягів виробництва і реалізації продукції, підвищення ефективності виробництва шляхом зниження витрат і втрат, пов'язаних з браком. Крім того, внаслідок зміцнення ділової репутації підприємств підвищується рейтинг їх інвестиційної привабливості.

Сертифікат на систему менеджменту якості знаходить застосування в страховій справі: його наявність свідчить про надійність підприємства, йому можуть бути надані пільгові умови страхування. Також це може стати однією з умов допуску і перемоги підприємства в різних тендерах, конкурсах на поставки продукції.

Для вітчизняної харчової промисловості важливість втілення систем якості полягає ще і в тому, що, оскільки сертифікат відповідності системи управління якістю є міжнародним, його наявність полегшує доступ вітчизняної продукції на зарубіжні ринки. В процесі підготовки нашої країни до вступу до Світової організації торгівлі значущість цього інструменту забезпечення конкурентоспроможності значно зростає.

Проте, не дивлячись на усвідомлення необхідності і збільшення популярності впровадження систем менеджменту якості серед підприємств харчової промисловості, кількість їх продовжує залишатися в цілому невеликою. Масове розповсюдження цього високоефективного засобу натрапляє на ряд об'єктивних перешкод. Найбільш активно в даний час системи менеджменту якості

впроваджуються на підприємствах пивобезалкогольної промисловості, кондитерських та м'ясоконсервних.

Велику загрозу якості продукції харчування становлять дрібні переробні підприємства, які досить часто виробляють її в антисанітарних умовах, порушуючи вимоги державного стандарту, використовуючи неякісну сировину. Це найбільше стосується молочної та м'ясної продукції. Саме ці підприємства створюють неабияку конкуренцію для великих вітчизняних товаровиробників з огляду на ціни. А тому державний контроль має забезпечувати захист споживачів від неякісної продукції на основі моніторингу ринку. Як свідчить світова практика, держава ставить високі вимоги до якості продовольства та сировини, з якої виготовляються продукти харчування.

Для підвищення якості продукції харчової промисловості слід виконати основні наступні заходи:

- створення сприятливих умов для високопродуктивної діяльності науково-дослідних установ – відповідна законодавча

база, належне фінансування для проведення наукових досліджень з проблем забезпечення та підвищення якості сільськогосподарської продукції та продуктів її переробки;

- виробництво екологічно чистої продукції рослинництва та тваринництва за прогресивними енерго- та ресурсозберігаючими технологіями;
- переробка сільськогосподарської продукції за сучасними технологіями без використання шкідливих інгредієнтів;
- ефективний контроль державних контролюючих органів за якістю споживання продуктів харчування населенням відповідно до вимог міжнародних стандартів.

Одним з найефективніших засобів вирішення проблем забезпечення якості на харчових підприємствах є впровадження системи менеджменту якості. Її необхідно проектувати так, щоб вона охоплювала всі етапи життєвого циклу продукції за трьома основними принципами: забезпечення, управління і поліпшення якості.

Література

1. Крисанов Д. Ф. Економіко-екологічні проблеми харчової промисловості України. - К.: ІЕ НАНУ, 2002. - 247 с.
2. Лайко П. А., Бабієнко М. Ф., Бузовський Є. А., Іщенко Т. Д. Якість сільськогосподарської продукції та продуктів харчування як вирішальна складова продовольчої безпеки. // Економіка АПК. – 2005. - № 1. – С. 12 - 21.
3. Лисецький А. С. Продовольча безпека України: теорія, методологія, емпіричний аналіз. - К.: Оріяни, 2005. - 374 с.
4. Основні напрями високоефективного розвитку пореформеного агропромислового виробництва в Україні на інноваційній основі. - К.: ІАЕ УААН, 2002. - 730 с.
5. Харчова промисловість України: стан та перспективи. / За ред. акад. НАН України І. Р. Юхновського. - К.: ФАДА, ЛТД, 2001. - 339 с.