

ПІДХІД ДО УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ХАРЧОВОЇ ПРОМИСЛОВОСТІ

В статті викладено авторський підхід до питань управління якістю продукції, пропонується до впровадження блок –схема ефективного управління якістю на підприємствах харчової промисловості.

Постановка проблеми та її зв'язок з найважливішими науковими та практичними завданнями. Проблема управління якістю продукції є актуальною для підприємств харчової промисловості, особливо на сучасному етапі, коли в підвищенні ефективності виробництва все більшого значення набуває фактор “якість продукції”, що забезпечує її конкурентоспроможність. У виробництві харчових продуктів першочергове значення мають заходи, котрі гарантують їх безпеку для життя та здоров'я людини. Очевидно, що проблема підвищення якості та конкурентоспроможності продукції не лише актуальна, а є однією з найважливіших. Для вирішення таких масштабних завдань неможливо обійтись без активізації роботи підприємств щодо питань управління якістю продукції, перегляду підходів до забезпечення якості продукції, що виробляється.

Зв'язок проблеми із важливими науковими та практичними завданнями витікає з того факту, що як управлінська думка, так і практика менеджменту не наділяє належної уваги питанням управління якістю на підприємствах харчової промисловості. У зв'язку з суттєвим підсиленням вимог споживачів до якості продукції, загостренням проблем щодо конкурентоспроможності на сучасному етапі, перед наукою і практикою повстало загальне завдання більш детального аналізу питань щодо поліпшення управління якістю продукції, створення та впровадження систем управління якістю на підприємствах харчової промисловості.

Аналіз останніх досліджень і публікацій, які стосуються даної проблеми показав, що управління якістю розглядається як самостійна, складна функція управління бізнес-процесами, цілями реалізації котрої є підвищення конкурентоспроможності та прибутковості підприємства за рахунок: підвищення якості продукції та всіх супутніх процесів; зниження всіх видів витрат і зміцнення економічної стабільності підприємства; дотримання вимог охорони навколишнього середовища; забезпечення цілеспрямованого та системного впливу на параметри якості в напрямі їх постійного поліпшення. Вчений, спеціаліст з менеджменту Марк Д. Ханна детально виклав підходи до здійснення системних проривів і до безперервного удосконалення управління якістю [1, с. 201 - 222]. Фомічов С.К. висвітлив основні методи управління якістю, роль та завдання керівництва підприємства в управлінні якістю продукції, створенні конкурентоспроможної продукції [2, с.56 -78]. Автори Новицький М.І. та Олексюк В.М. розглянули теоретичні основи необхідності підвищення якості продукції, системний підхід до управління якістю та організаційно-методичні основи сертифікації систем забезпечення якістю [3, с.17-48]. Дослідник з питань якості Спіцнадель В.М. довів важливість впровадження на підприємствах систем управління якістю, проаналізував

етапи вирішення проблем щодо управління якістю продукції [4, с.149 – 162]. Вчений Глудкін О.П. провів детальний аналіз підходів до управління якістю продукції, вказав на ключові моменти розробки, впровадження систем управління якістю згідно міжнародних стандартів [5, с. 99 -156]. Проте у вищезазначених наукових роботах недостатньо розкриті технології щодо ефективного управління якістю продукції на підприємствах харчової промисловості.

Метою даної статті є пошук підходів до управління якістю продукції на підприємствах харчової промисловості.

Виклад основного матеріалу досліджень. Досягти зазначеної мети можна, використовуючи певний підхід до діяльності підприємств харчової промисловості, орієнтований на ефективне управління якістю продукції з метою його поліпшення. Одним з чинників підвищення якості та конкурентоспроможності продукції, який застосовують у всьому світі є впровадження систем управління якістю згідно до міжнародних стандартів ISO серії 9000 та безпечністю харчових продуктів.

Системи управління якістю відповідно до міжнародних стандартів ISO серії 9000 є загально визнаними у світі та Європі запобіжними механізмами, які закладають та забезпечують якість продукції (товарів, робіт, послуг) на всіх етапах життєвого циклу (виробництво, торгівля та інше).

Ефективність моделей, запропонованих міжнародними стандартами, підтверджена досвідом сотень тисяч підприємств в усьому світі, які протягом десятиліть їх впроваджують. За інформацією Міжнародної організації зі стандартизації (ISO) сьогодні у світі сертифіковані понад 700 тисяч систем управління якістю. Щорічно майже у півтора рази збільшується кількість сертифікованих систем управління якістю.

На сьогодні, на жаль, Україна дуже відстає від країн Європи та світу у вирішенні цих питань. За даними ISO Україна займає 36 місце у світі та 18 місце в Європі з кількості сертифікованих систем управління якістю.

Станом на 01.01.2007 року в Україні налічується близько 1400 підприємств, що сертифікували власну систему управління якістю (СУЯ) (за даними Реєстру Системи УкрСЕПРО, BVQI Україна, SIC в Україні, ТЮФ НОРД Україна). Це складає лише близько 3-х відсотків підприємств України.

За інформацією з Реєстру Системи УкрСЕПРО найбільша кількість підприємств, що сертифікували СУЯ знаходиться в економічно розвинених промислових регіонах, а саме:

- у м. Києві та Київській області СУЯ складають 22% від загальної кількості підприємств, які сертифікували власну систему управління якістю;
- у Дніпропетровській області СУЯ - 13%,
- у Харківській СУЯ - 11 %,

Поряд з цим, у окремих регіонах кількість сертифікованих систем управління значно нижча і складає: у Херсонській, Рівненській, Сумській, Чернівецькій та Черкаській областях менше одного відсотка від загальної кількості сертифікованих систем, а у Закарпатській області близько 0,2 відсотка.

Проведений аналіз щодо впровадження та сертифікації систем управління якістю згідно ISO 9000 на підприємствах харчової промисловості Одеського регіону свідчить про те, що на сьогодні система управління якістю впроваджена, сертифікована та успішно функціонує лише на деяких підприємствах, а саме: ЗАТ “Одесакондитер”, ЗАТ “Одесавинпром”, ЗАТ “Одеський завод шампанських вин”, ЗАТ “1-й лікєро-горілчаний завод”, ЗАТ “Одеський коровай” та ін.

Такий незадовільний стан впровадження систем управління в Україні обумовлений низкою причин: основною з них є не розуміння і не бажання вищого керівництва займатись системним управлінням, не працює перший принцип TQM -лідерство. Недостатньою є робота з пропагування передових методів управління із-за недостатньої кількості кваліфікованих фахівців, коштів та браку часу.

Сучасне управління якістю на основі системного підходу ґрунтується на використанні статистичних методів управління якістю. Статистичні методи є найважливішою складовою комплексної системи контролю Total Quality Management (TQM), що допомагає суттєво вирішувати традиційні інженерні, економічні та виробничі проблеми, спрощує обробку, аналіз та використання інформації, яка є основою для прийняття управлінських рішень.

Як свідчить практика діяльності підприємств харчової промисловості, на сучасному етапі використання статистичних методів практично призупинено. Однією з причин, на думку автора, є промахи організаційного характеру, що впливають з помилкового розуміння нової форми роботи. Раніше статистичні методи розглядались як методи роботи лише ВТК (відділу технічного контролю), а не всього колективу, їх впровадження повністю перекладалось лише на контролюючу службу. Проте впоратись з великою кількістю завдань в області якості силами апарату ВТК було неможливо, тому статистичні методи було відхилено як недостатньо ефективні.

Міжнародні стандарти серії ISO 9000 розглядають статистичні методи як одне з високоефективних засобів забезпечення та управління якістю продукції, особливо на підприємствах харчової промисловості. Стандарти орієнтують на розробку механізму використання статистичних методів на всіх етапах життєвого циклу продукції, починаючи з дослідження вимог ринку щодо якості продукції і закінчуючи утилізацією після її використання. Це значить, що робота по впровадженню статистичних методів має бути спрямована на створення гарантій безперервності процесу забезпечення якості відповідно до вимог споживача. Змінюється й характер даної роботи: від локального, випадкового, - до загального, системного. Статистичні методи стають основою для інформаційної технології забезпечення якості продукції.

Для вирішення вищезазначеної проблеми було проведено експериментальні дослідження на підприємствах окремих підгалузей харчової промисловості (хлібопекарської та пивоваріння). Аналіз свідчить про те, що використання статистичних методів аналізу та управління якістю, а саме, діаграм Ісікави та Парето є ефективним засобом управління якістю продукції. В результаті було створено блок-схему ефективного управління якістю продукції на підприємствах

харчової промисловості з використанням статистичних методів та впроваджено на підприємствах: ВАТ “Одеський коровай”, ТОВ “Мельнично - макаронний комплекс “Наталка”, ВКФ “Агромарін”, ВАТ “Дністровський” (рис.1).

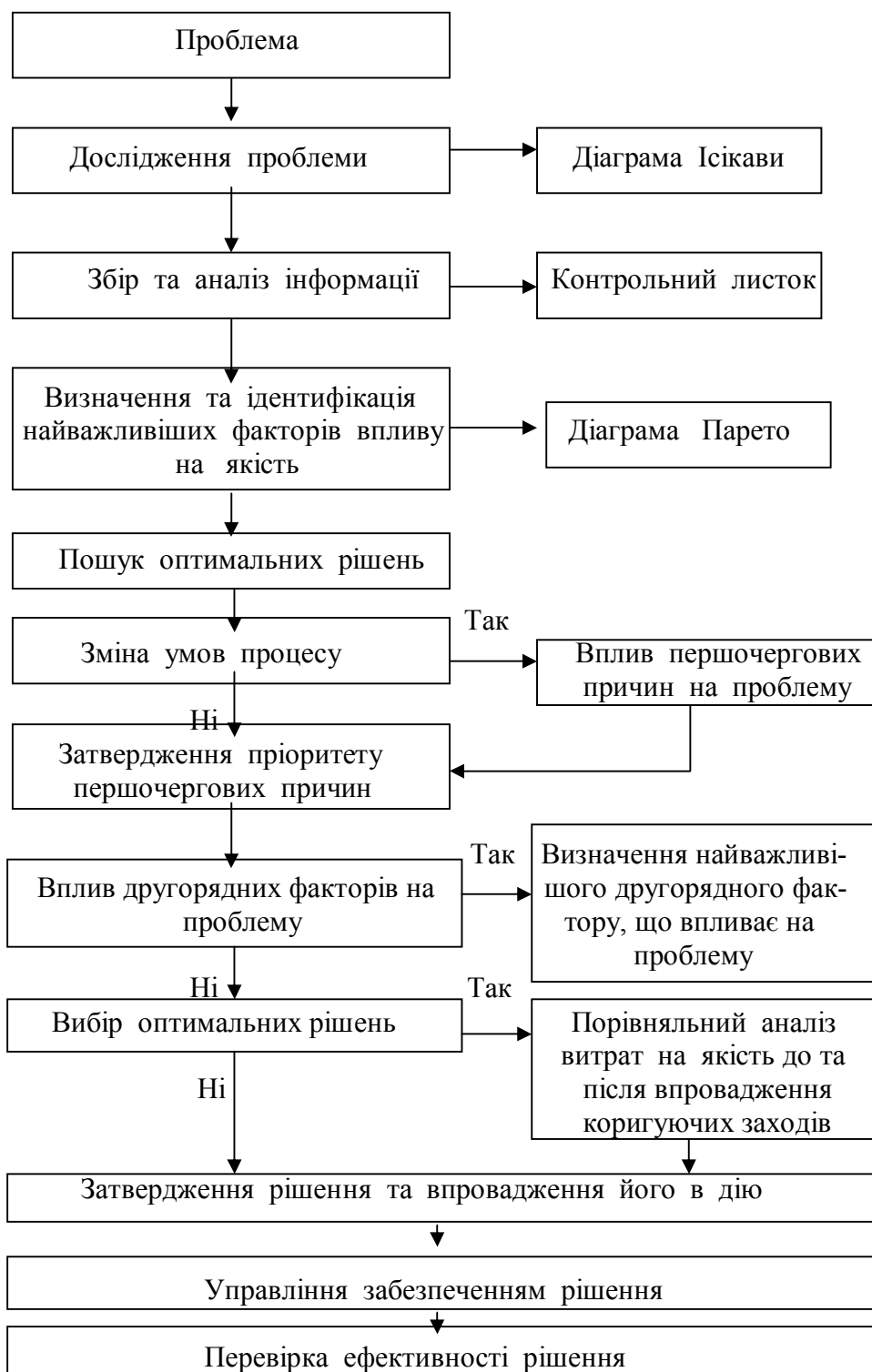


Рис. 1 Блок – схема ефективного управління якістю продукції

Дана технологія рекомендується для впровадження на всіх етапах життєвого циклу продукції.

Розглянемо кожний етап блок – схеми.

Проблеми підприємства можуть бути з'ясовані безпосередньо керівництвом вищої ланки, рядовими робітниками чи акціонерами. Питання повинні ставити керівники всіх рівнів.

На підприємстві доцільно створити підрозділ інформації, який буде основним органом щодо з'ясування проблем якості. Цей підрозділ збирає, класифікує та упорядковує інформацію щодо зовнішнього та внутрішнього середовища, а потім порівнює її з раніше установленими нормами роботи підприємства. У випадку, коли норми дотримані, ніякої проблеми не існує. Якщо з'ясовуються відхилення від норм, то причину відхилення маємо формулювати як проблему, що підлягає вирішенню. Функціями підрозділу інформації є: розробка графіку, що визначає частоту збору інформації, налагодження документообігу та розробка форм документів з метою удосконалення процесу формування рішень.

Задля розробки рішень щодо виявлених проблем необхідні єднання та координація дій. Саме тому на підприємстві доцільно створити підрозділ управління. Цей орган несе відповідальність за передачу, класифікацію та відображення проблем підприємства, їх маршрутизацію, складання графіку їх вирішення, розподіл або призначення виконавців, з'ясування стану вирішення проблем та їх синхронізацію, координацію та відстеження за всіма проблемами, що виникають на підприємстві.

Проблеми, що з'ясовані всіма джерелами подаються на вхід підрозділу управління і сортуються на розумні та нерозумні. Оскільки ресурси підприємства обмежені та дорогі, необхідна низка засобів відбору проблем, що дозволяють керівникам працювати лише над тими проблемами, які мають значну потенційну вигоду для компанії.

Якщо проблема класифікована як розумна, то в підрозділі управління реєструється дата виникнення проблеми і присвоюється їй номер.

На основі повного набору ситуацій і рішень, що до них застосовуються відбираються проблеми, по котрим вже існують рішення. Якщо необхідне рішення вже сформульовано, підрозділ управління знайде його, установить: чи використовувалось воно в подібній ситуації і повідомить особу, що висунула проблему.

Визначивши проблему, керівник може приступити до аналізу причин її виникнення, що дозволить виконати правильні дії.

Для визначення причин, що створюють проблему доцільно використати причинно-наслідкову діаграму Ісікави. Результат процесу залежить від багатьох факторів, між якими існують відношення типу причина – результат. Ми зможемо визначити структуру або характер цих багатофакторних відношень, дякуючи систематичним спостереженням. Важко вирішити складні проблеми, не знаючи їх структури, яка є ланцюгом причин і результатів. Діаграма причин і наслідків (Ісікави) - засіб, що дозволяє відобразити ці відношення в простій та доступній формі. При створенні причинно-наслідкової діаграми підбираємо максимальне число факторів, що мають відношення до характеристики, яка вийшла за межі допустимих значень. Найбільш ефективним є груповий метод аналізу причин, що називається мозковим штурмом.

Збір та аналіз інформації є важливим етапом щодо управління якістю. Керівництвом до дій є дані, з яких ми дізнаємось про факти та застосовуємо відповідні заходи. Перш ніж почати збирання даних, треба вирішити, що з ними робити. Будь – які дані, що збираються мають своє призначення і після того як інформація зібрана, треба з нею працювати. Для аналізу даних використовують статистичні методи, які дають змогу перетворити дані в джерело інформації. Важливо в процесі збирання даних ретельно упорядкувати їх задля спростування подальшої обробки: по-перше, треба чітко зареєструвати джерело даних (без такої реєстрації дані будуть мертвими). По-друге, дані треба реєструвати таким чином, щоб їх було легко використовувати. Саме з цією метою доцільно використовувати контрольний аркуш – інструмент для збирання даних та автоматичного його упорядкування для більш легкого подальшого використання зібраної інформації.

Визначивши всі можливі причини, що впливають на проблему за допомогою діаграми Ісікави, приступаємо до їх ідентифікації, виділивши першочергові та другорядні фактори, що впливають на проблему. На основі зібраної та проаналізованої інформації по кожному фактору, що впливає на проблему, визначаємо, яка з першопричин є найважливішою. Для цього використовуємо діаграму Парето - інструмент, що дозволяє розподілити зусилля для вирішення проблем, які виникли і виявити основні причини, з яких потрібно починати діяти, а також дає можливість одержати кількісну оцінку причинам, що впливають на проблему.

Задля пошуку оптимальних рішень підприємству бажано мати гідну бібліотеку. Керівники (та й не тільки вони) повинні ознайомитися з останніми досягненнями в потрібних напрямках. Окрім цього, слід надати можливість управлінцям відвідувати конференції, семінари, курси підвищення кваліфікації, прослуховувати спеціальні університетські лекції. Керівники повинні не лише знати рішення, які перевірені практикою, але й створювати нові. Тому слід заохочувати їх прагнення до експериментів і розвиток у цьому напрямку. Пошук оптимального рішення потребує від відповідального за вирішення проблеми величезної творчої віддачі, волі, мужності.

Окрім вищезазначеного, ефективний пошук та вибір оптимальних рішень доцільно здійснювати шляхом зміни умов процесу. Саме такий шлях дає можливість об'єктивного визначення першопричин і другорядних факторів, що створюють проблему. Одержавши дані при різних умовах процесу, проранжувавши їх, ми визначаємо дійсно найважливішу першочергову причину виникнення проблеми і затверджуємо її пріоритетність. Таким чином, ми одержуємо об'єктивну інформацію щодо вирішення проблеми.

Визначивши найважливішу першочергову причину, що створює проблему, визначаємо найважливіший другорядний фактор, що впливає на неї, а отже, і на проблему взагалі. Саме щодо них приймаємо оптимальне управлінське рішення. Щодо вибору оптимальних рішень, то відповідальний за вирішення проблеми оцінює альтернативи рішення і вибирає найкращу з них. Вибір оптимальних рішень завжди здійснюється на основі сукупності

показників об'єкту або явища, взятих з системних знань, а не лише з предметних.

Після того, як дослідник вибрав краще з можливих рішень, він повинен скласти план з вказівкою, як, коли та хто буде впроваджувати і перевіряти одержані результати. Можливо задля цього знадобиться коригування бюджету.

Обґрунтоване рішення реєструється й надсилається в підрозділ управління. Він в свою чергу визначає, на які відділи підприємства вплине пропозиція і яка їхня реакція. Після того як підрозділ управління вирішить, які відділи підлягають впливу, він відбирає тих керівників, з котрими треба узгодити пропозицію, складає графік їх роботи та встановлює термін, до якого вони повинні повідомити свої міркування щодо пропозиції.

Кожен відділ проводить розрахунок тієї вигоди, котру вони мають одержати від впровадження пропозиції. Доцільно провести порівняльний аналіз витрат на якість до та після впровадження рішення (коригувальних заходів).

Якщо рішення готове до затвердження, підрозділ управління визначає керівника, який буде займатися цими питаннями і надсилає йому пропозицію. У випадку, якщо керівник задоволений пропозицією, він затверджує рішення і повертає його підрозділу управління, котре далі направляє його в фінансовий відділ з метою внесення змін в бюджет.

Доречно підкреслити, що затвердження рішень – це видача повноважень на використання трудових, матеріальних та фінансових ресурсів фірми.

Після одержання затвердженого рішення підрозділ управління повідомляє керівників, що можна розпочинати підготовку до його реалізації. Задля цього складають маршрут та графік проведення реалізації рішення через різні фази і призначають відповідальних керівників.

Рішення, особливо основні, програмуються й підрозділ управління приводить в дію ці програми. Механізм попереднього програмування дає можливість не тільки планувати майбутню діяльність фірми, а також допомагає координувати дії всіх відділів та служб організації. Суттєво важливим є й те, все це необхідно реалізовувати з урахуванням виникнення можливих особливих ситуацій в зовнішньому середовищі.

Для перевірки ефективності рішення існує три методи. Згідно першого методу необхідно визначити: чи рівні очікувана та фактична віддача і чи знаходиться різниця між ними в допустимих інтервалах. Це порівняння можна робити щомісяця, щонеділі або з якоюсь другою періодичністю. Якщо спостерігається значне відхилення, то інформація про нього надсилається до підрозділу управління в формі виявленої проблеми.

Використовуючи другий метод, здійснюємо перевірку поведінки, аналогічну тій, що використовується в програмі профілактики та ремонту обладнання. Перевірка здійснюється у випадково обраний час, щоб безпосередньо впевнитись в тому, чи виконується відповідне рішення і чи виправдовує воно себе. У цьому випадку відхилення є проблемами на вході підрозділу управління.

Сутність третього методу перевірки виконання рішення в тому, що один підрозділ заявляє про те, що другий підрозділ не виконує на належному рівні рішення. Цей факт також стає проблемою, яка підлягає дослідженню.

Висновки. Таким чином, для ефективного управління якістю продукції на підприємствах харчової промисловості доцільно використовувати блок – схему ефективного управління якістю продукції з використанням статистичних методів для аналізу кожного процесу, що впливає на якість продукції. Розроблена блок-схема є важливим елементом для створення та впровадження систем управління якістю згідно міжнародних стандартів серії ISO 9000.

Саме такий підхід спроможний, на думку автора, забезпечити будь-якому підприємству харчової промисловості зменшення збитків, виявлення потенційних можливостей, конкурентоспроможну продукцію, успіх на ринку та одержання прибутку.

Список літератури

1. Марк Д. Ханна Управління виробництвом з метою задоволення споживача. – Київ, 2003. – 225 с.
2. Фомичев С.К. и др. Основы управления качеством. – К.: МАУП, 2000. – 196 с.
3. Новицкий Н.И., Олексюк В.Н. Управление качеством продукции. – Мн.: Новое знание, 2001. – 238 с.
4. Спицнадель В.Н. Системы качества: Учеб. пос. – СПб.: Издательский дом “Бизнес – пресса”, 2000. – 336 с.
5. Глудкин О.П. Всеобщее управление качеством. – М.: Лаборатория базовых знаний, 2001. – 600 с.
6. Квитко А.В. Управление качеством: учеб. пособие / А.В. Квитко. М.: МЭСИ, 2006.
7. Адлер Ю.П., Щепетова С.Е. Управление качеством продукции: Инструменты и методы менеджмента качества Учеб. пособие для вузов. Издательство "М.: Стандарты и качество", 2005.
8. Пономарев С.В., Мищенко С.В., Белобрагин В.Я. Управление качеством продукции: Инструменты и методы менеджмента качества Учеб. пособие для вузов. Издательство "М.: Стандарты и качество", 2005.
9. ДСТУ ІСО 9001–2001 Система управління якістю. Основні положення та словник. – Держстандарт України, 2001.