

# **Особливості впровадження систем управління якістю на підприємствах харчової промисловості**

**Сіднєва Ж.К., к.е.н., доцент**

**Національний університет харчових технологій**

В Україні увага до проблеми якості постійно зростає особливо у зв'язку з прийняттям країни до членів Світової організації торгівлі (СОТ). Основоположним документом, що визначає пріоритетні напрями і стратегію вирішення проблем якості є Концепція державної політики у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг), яка була розроблена відповідно Указу Президента України «Про заходи щодо підвищення якості вітчизняної продукції». Вітчизняна державна політика в сфері якості спрямована, по-перше, на опрацювання ефективного соціально-економічного механізму запровадження систем управління якістю, по-друге, на визначення заходів правового регулювання, механізмів фінансування, кредитування і державної підтримки підприємств, що запроваджують системи управління якістю, по-третє, підвищення якості життя населення країни.

Особливо актуальна проблема якості для харчової промисловості. Від безпечності та якості продуктів харчування в значній мірі залежить життя і здоров'я людей, а також продовольча безпека країни.

В останні роки якість розглядається не тільки як виробнича категорія, а як більш широке поняття, яке характеризує якість суспільства, якість життя. У штаб-квартирі ООН регулярно проводиться аналіз рівня розвитку якості життя. У 1995 р. на світовій конференції з соціального розвитку на базі досліджень «якості життя» ПРООН (Програма розвитку ООН) запропоновано новий підхід до вирішення соціально-економічних проблем, який передбачає переміщення пріоритетів, а саме не людина заради досягнення економічних цілей, а економіка – в інтересах людини. Згідно звіту, опублікованому ООН у 2010 р. за

індексом людського розвитку, який характеризує якість життя, Україна займає 69 місце з 169 країн, що підкреслює гостроту проблеми якості для країни<sup>1</sup>.

Зважаючи на актуальність проблеми підвищення якості, активізації діяльності промислових підприємств з розроблення та впровадження систем управління якістю кількість наукових досліджень в цій науковій сфері неухильно зростає. Суттєвий внесок у формування сучасної концепції менеджменту якості внесли всесвітньовідомі фахівці, «гуру якості»: Е.Демінг, Дж.Джуран, Ф.Кросбі, К.Ісікава, А.Фейгенбаум, Т.Тагуті, Т.Сейфі та інші. Національна наукова школа якості сформувалася на початку 90-х років минулого сторіччя. Питанням якості присвячені роботи вітчизняних спеціалістів Каліти П.Я., Бичківського Р.В., Кабакова Ю., Саранчі Г.А., Чайки П.П., Шаповала М.І., Школьника Л.С., Якубовського В.Л. та інших. У той же час різні аспекти вирішення проблеми формування систем управління якістю потребують значної уваги.

Опитування фахівців підприємств, що впровадили системи управління якістю виявило їх незадоволеність результатами впровадження у 60-80 % випадках<sup>2</sup>. На міжнародному ринку немає довіри до результатів випробувань і сертифікації, виконаних в українських лабораторіях та органах сертифікації. За інформацією Міжнародної організації зі стандартизації (ISO) Україна відстає від держав Європи і світу щодо впровадження систем управління якістю. Вона посідає 36 місце у світі і 18 в Європі за кількістю сертифікованих систем<sup>3</sup>.

Ефективним інструментом підвищення якості продукції вітчизняних підприємств слід вважати впровадження та сертифікацію систем управління якістю за моделями, регламентованими міжнародними стандартами ISO 9000. Близько двадцяти останніх років ці стандарти швидко поширюються у всьому світі як основні та загальновізанані стандарти в сфері управління якістю. Зараз стандарти ISO 9000 прийняті у понад 90 країнах світу, застосовуються будь-яким підприємством незалежно від їхнього розвитку і сфери діяльності.

---

<sup>1</sup> <http://www.ukrstat.gov.ua>

<sup>2</sup> <http://www.dssu.gov.ua>

<sup>3</sup> <http://www.ukrstat.gov.ua>

Світовими лідерами у цій сфері є Китай, Італія, Японія, Велика Британія, США, Індія, Франція та Німеччина<sup>4</sup>.

Стандарти ISO серії 9000 – це пакет документів з управління якістю, підготовлений технічним комітетом 176 Міжнародної організації зі стандартизації. Стандарти цієї серії загальні і розроблені для організацій, не залежно від типу продукції та чисельності працівників. До пакету документів входять стандарти ISO 9000, ISO 9001, ISO 9004, ISO 19011, які формують узгоджену серію стандартів на системи управління якістю, що сприяє взаєморозумінню в національній та міжнародній торгівлі. У стандартах ISO 9001 встановлено вимоги до систем управління якістю, за ним здійснюється і сертифікація систем<sup>5</sup>.

Сьогодні більше мільйона організацій у світі впровадили системи управління якістю моделі ISO 9001:2000 (вітчизняний аналог ДСТУ ISO 9001:2001), що безумовно підтверджує загальний позитивний вплив систем на економічний розвиток. Стандарт ISO 9001 є універсальним документом завдяки продуманому мінімалізму та максимальній загальності підходів до опису процесу управління якістю. Безперечно, така універсальність завжди була і є об'єктом критики, однак саме вона є базисом для створення різних моделей систем якості. Сертифікат на систему якості є свідченням того, що підприємство є компетентним партнером і виконавцем, спроможним випускати конкурентоспроможну продукцію. За даними міжнародних експертів з якості, існує чіткий зв'язок між рівнем економіки і кількістю впроваджених на підприємствах систем управління якістю. Чим більше систем якості, тим ефективніше розвивається економіка країни. Нині на підприємствах України впроваджено 2600 систем управління якістю, а в той же час в Польщі в 4 рази, в Угорщині в 7 разів більше<sup>6</sup>.

---

<sup>4</sup> <http://www.iso.org>

<sup>5</sup> Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2008, ІДТ). – К.: Держспоживстандарт України, 2009

<sup>6</sup> Віткін Л. Світовий досвід упровадження та сертифікації систем управління // Стандартизація. Сертифікація. Якість. – 2010. – №2.– с.43-49

З метою забезпечення ефективного функціонування організацій в сучасних нестабільних економічних умовах Міжнародною організацією зі стандартизації прийнято рішення щодо внесення незначних змін до міжнародного стандарту ISO 9001:2000 і формування ISO 9001:2008, а стандарт ISO 9004:2000 виявився мало затребуваним і потребував кардинального перероблення. Таке рішення ще раз підкреслює загальну спрямованість на задоволення потреб користувачів стандартів.

Сучасна система управління якістю повинна бути пристосована до функціонування в непрогнозованому економічному середовищі. У тих галузях економіки, де вимоги стандарту ISO 9000 розглядаються як недостатні (харчова промисловість, фармацевтична, автомобілебудування) використовуються галузеві моделі, орієнтовані, головним чином на створення систем управління виробництвом. До них належать такі найбільш відомі галузеві моделі: QS 9000, GMP, HACCP.

Система управління якістю (quality management system) – це система управління, яка спрямовує та контролює діяльність організації щодо якості. Світовий досвід сформував не тільки загальні признаки діючих систем управління якістю, але також принципи і методи, які можуть застосовуватися в кожній з них, що знайшло відображення в міжнародних стандартах серії ISO 9000. Головна цільова установка систем якості, побудованих на основі цих стандартів – забезпечення якості продукції, яку вимагає замовник і надання йому доказів спроможності підприємства досягти цього. Механізм системи якості, методи і засоби орієнтовані на цю ціль. У більшості випадків створення систем управління якістю та її сертифікація носять добровільний характер. У загальному виді основні етапи розроблення системи управління якістю можна представити таким чином:

1. Прийняття рішення щодо створення системи управління якістю вищим керівництвом. Таке рішення оформлюється наказом, у відповідності з яким призначається керівник проекту (представник керівництва), визначається склад структурних підрозділів системи якості; встановлюються основні етапи,

виконавці, строки розроблення і впровадження системи якості, при необхідності – строки її сертифікації.

2. Визначення елементів (ключових процесів) системи якості, встановлення їх взаємодії. Основу переліку складають стадії життєвого циклу продукції, які характерні для конкретного підприємства. Визначення основних елементів (процесів) системи управління якістю здійснюється з урахуванням рекомендацій стандартів ISO 9000 і особливостей підприємства.

3. Розроблення нормативної документації системи якості. Для виконання функцій системи якості розробляються нові та переробляються або використовуються наявні нормативні документи. Тобто, відбувається наповнення системи якості необхідним внутрішнім змістом.

4. Проведення внутрішнього аудиту систем управління якістю і усунення виявлених невідповідностей, що буде означати завершення впровадження системи.

5. Організація і проведення сертифікації системи управління якістю. Сертифікація полягає у перевірці і підтвердженні третьою стороною відповідності стандартам ISO 9001:2000.

Виконання наведених етапів потребує вирішення наступних завдань, від яких значною мірою залежить ефективність системи управління якістю, а саме:

- навчання керівників усіх рівнів, внутрішніх аудиторів і всього персоналу підприємства менеджменту якості у відповідності із спеціально підготовленими програмами для кожної категорії;
- призначення відповідального за розробку і функціонування системи управління якістю, створення робочої групи і групи аудиторів;
- виявлення найбільш важливих процесів і проведення реінжиніринга (перепроєктуванням) з метою їх вдосконалення;
- розроблення і впровадження документації системи управління якістю;
- проведення внутрішнього аудиту системи управління якістю та усунення виявлених невідповідностей до вимог стандарту ISO 9001;
- сертифікації системи управління якістю.

Практичний досвід свідчить, що у більшості випадків впровадження на вітчизняних підприємствах вимог стандартів ISO серії 9000 носить формальний характер. Необхідність переходу від упровадження документації системи до впровадження самої системи управління якістю, стає очевидною. У стандартах ISO 9000 версії 2008 року робиться акцент на процес самооцінювання організацій, організаційні знання (знання всієї організації) та інновації. Самооцінка стає однією із складових процесу управління, що забезпечить стабільність розвитку організацій.

Сьогодні в Україні тільки незначна кількість підприємств здійснює самооцінку в рамках моделі ділової досконалості (EFQM). Сучасний етап економічного розвитку характеризується необхідністю впровадження трирівневої системи управління якістю. До існуючих двох рівнів ISO 9001:2000 року (удосконалення продукту та удосконалення системи управління якістю) сьогодні додається третій рівень – інноваційний розвиток підприємства. Саме перехід до впровадження індивідуальних систем, побудованих у рамках трирівневої інноваційної моделі сприятиме стабільному економічному розвитку вітчизняних підприємств.

Останнім часом на підприємствах харчової промисловості впроваджуються системи якості та безпечності харчових продуктів. На міжнародному рівні найбільше визначення і поширення отримала концепція „Аналіз небезпечних чинників та критичні точки контролю” („Hazard Analysis and Critical Control Points” – HACCP).

В основі системи HACCP лежить управління небезпечними факторами різного походження (біологічного, хімічного або фізичного), які впливають на безпечність продукції в процесі виробництва, шляхом створення механізмів контролю в кожній точці виробничої системи. Підхід HACCP полягає у контролі сировини і самого процесу виробництва.

Поєднання HACCP з традиційними перевітками і методами контролю за якістю веде до створення на підприємстві системи забезпечення якості із запобіжною дією, що гарантує більшу впевненість у безпечності та якості

продукції у споживачів. Система HACCP може бути розроблена і впроваджена на підприємстві як самостійна система. На тих підприємствах, де функціонує система управління якістю відповідно ISO 9000 система HACCP може бути її складовою частиною. Багато складових частин системи HACCP, наприклад, моніторинг, корегуючі дії, аудит та інші, увійшли до складу стандартів ISO 9000.

В Україні введено в дію міжнародний стандарт ISO 22000:2005 „Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги до будь-яких організацій харчового ланцюга”. Окрім цього стандарту в міжнародній практиці використовують ряд схем і стандартів, загально відомі як стандарти Глобальної ініціативи щодо безпечністі харчових продуктів (GFSI)<sup>7</sup>.

Харчовий ланцюг охоплює різноманітні організації, від виробників сільськогосподарської продукції та кормів до виробників харчових продуктів, транспортних і складських організацій, підприємств роздрібної торгівлі і сфери обслуговування. Небезпечний чинник може з’явитися на будь-якій частині ланцюга, тому важливе значення має адекватне управління на всіх його ланках.

Міжнародний стандарт ISO 22000 об’єднує принципи системи HACCP та етапи впровадження, розроблені Комісією Кодекса Аліментаріус. Аналіз небезпечних факторів є основою ефективної системи управління безпечністю харчових продуктів тому, що дозволяє отримати інформацію для розроблення системи заходів щодо їх усунення.

Міжнародний стандарт ISO 22000 встановлює вимоги до систем управління безпечністю харчових продуктів на основі наступних чотирьох елементів: взаємне інтерактивне інформування; системне управління; програми-передумови; принципи HACCP.

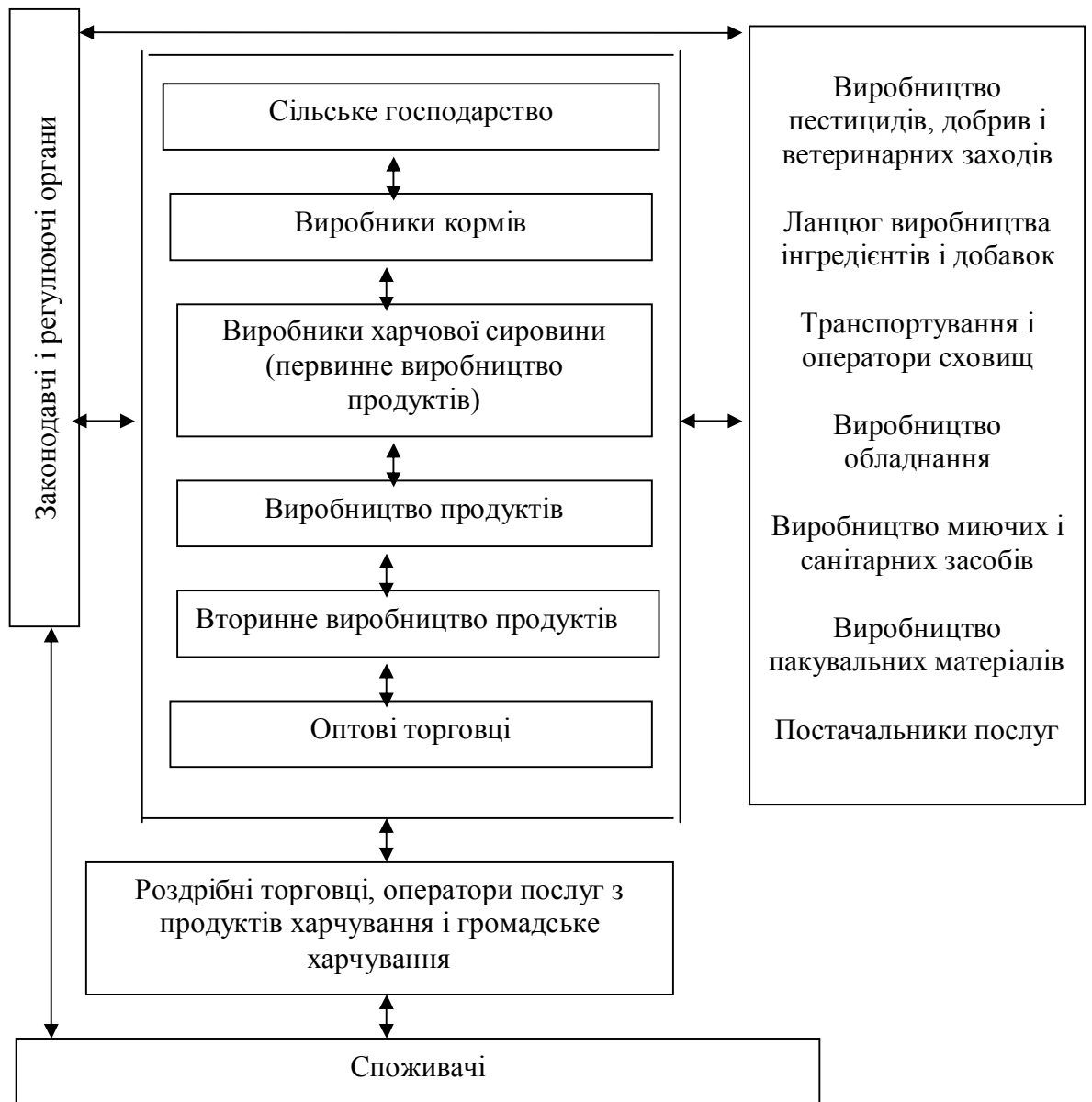
Системи безпечністі харчових продуктів повинні забезпечувати ефективне управління ризиками, яке не допускає перевищення їх припустимого рівня у кінцевій продукції. Даний міжнародний стандарт вимагає, щоб всі

---

<sup>7</sup> „Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги до будь-яких організацій харчового ланцюга” (ISO 22000:2005, IDT) . - К.: Держспоживстандарт України, 2007

небезпечні фактори, які можуть з'явитися у ланцюгу виробництва продуктів харчування, були ідентифіковані та проаналізовані. Інформування учасників харчового ланцюга щодо факторів ризику дозволить адекватно управляти небезпечними чинниками.

Схему каналів обміну інформацією між зацікавленими сторонами харчового ланцюга представлено на рисунку 1.



**Рис. 1. Обмін інформацією в ланцюгу виробництва продуктів харчування**



Під час аналізу небезпечних факторів підприємство визначає стратегію, яка буде забезпечувати контроль небезпечних факторів шляхом поєднання програм-передумов та принципів HACCP.

Отже, виробляти якісну та безпечну харчову продукцію можна тільки спільними зусиллями всіх сторін, що беруть участь у харчовому ланцюгу. Саме на досягнення цієї мети і спрямовано стандарт ISO 22000.

Таким чином Україні належить ще багато зробити з питань впровадження та сертифікації систем управління якістю, щоб наблизитись до високорозвинених країн. Зважаючи на те, що традиційні методи управління вже не достатньо ефективні, постає завдання розроблення методологічних підходів, які б допомогли вітчизняним підприємствам здійснити необхідні перетворення.