

# Одеська національна академія харчових технологій



## *Управління якістю продукції харчування*

**Біленька Ірина Ремівна**

*к.т.н., доцент*

Вид контролю	Кількість робіт, одиниць	Міні-мальний бал	Макси-мальний бал	Усього балів	
				min	max
<b>1-й семестр</b>					
<b>Змістовний модуль 1</b> лекцій – 14 годин, лабораторних робіт – 12 годин, самостійна робота – 28 годин, в т.ч. індивідуальне завдання $\Sigma = 54$ години					
Робота на лекції	7	1	2	7	14
Лабораторні роботи	3	6	14	18	42
Самостійна робота (контрольні тести)	2	22	30	44	60
Індивідуальне завдання (реферат)	1	21	34	21	34
<b>Оцінка за змістовний модуль</b>				<b>90</b>	<b>150</b>

## **Література**

- 1. Исикава Каору. Японские методы управления качеством. – М.: Изд. Экономика, 1988. – 215 с.**
- 2. Метрологія, стандартизація, сертифікація та управління якістю в харчовій промисловості: підруч. Для вищих навчальних закладів / І. Р. Біленька, Я.Г. Верхівкер, А.К. Дьяконова Одеськ. нац. академія харч. технологій. – Одеса: Поліграф, 2008. – 276 с.**
- 3. Семь инструментов качества в японской экономике /Состав. Э.К. Николаева. – М.: Изд. стандартов, 1990. – 88 с.**
- 4. Сертифікація в Україні. Нормативні акти та документи. – ТЗ. Стандарти з управління якістю та забезпечення якості. – К., 1999.–480 с.**
- 5. Харрингтон Джеймс. Управление качеством в американских корпорациях. – М.: Экономика, 1990. – 272 с.**
- 6. Шаповал М.І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікації. Підручник. – К.: Європ. ун-т фінансів, інформ. систем, менеджм. і бізнесу, 2000. – 174 с.**

# **Лекції 1, 2. Якість як об'єкт управління**

## **ПЛАН**

- 1. Формування підходів до розуміння категорії «якість».  
Поняття якості**
- 2. Значення управління якістю**
- 3. Сутність, основні принципи та системний підхід в  
управлінні якістю**

## Формування підходів до розуміння категорії «якість». Поняття якості

Автор	Визначення «якості»
Аристотель (III ст. до н.е.)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Диференціація за ознакою «гарний - поганий»;</li><li>• різниця між предметами</li></ul>
Гегель (XIX ст. н.е.)	Якість є ототожненою з буттям визначеністю в тому розумінні, що дещо перестає бути тим, чим воно є, коли воно втрачає свою якість
Ісікава Каору (1950 р.)	Якість – в властивість, котра реально задовольняє споживачів
Джуран Дж. (1979 р.)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Придатність до використання, тобто відповідність призначенню;</li><li>• ступінь задоволення споживача</li></ul>
ГОСТ 15467-79	Сукупність властивостей продукції, що зумовлюють її придатність задовольняти певні потреби у відповідності з її призначенням
Міжнародний стандарт ISO 8402-86	Сукупність властивостей і характеристик продукції або послуги, що надають їм можливість задовольняти обумовлені або передбачувані потреби споживачів
Міжнародний стандарт ISO 9000-2000	Ступінь, до якого сукупність власних характеристик продукції, процесу або системи задовольняє сформульовані потреби або очікування загальнозрозумілі чи обов'язкові

Під якість розуміється властивість задоволення вимог або очікувань споживачів, що визначається співвідношенням вартості та цінності (споживчої вартості) продукту

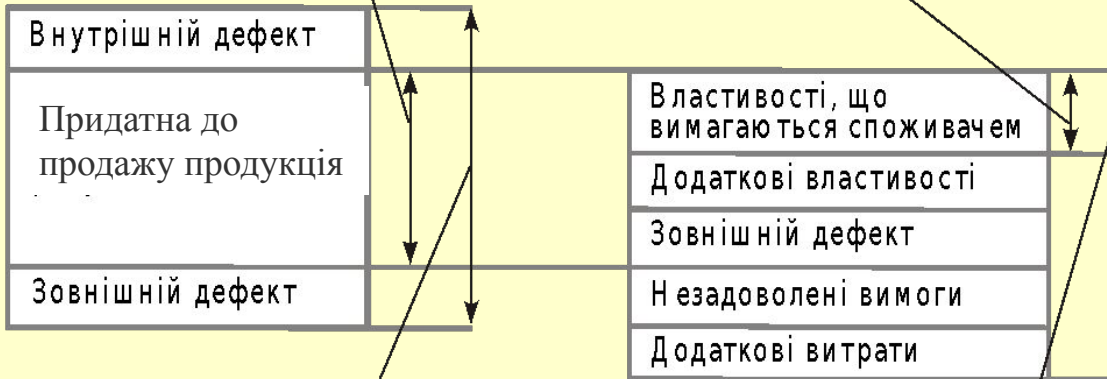
Якість = Задоволеність споживача = Цінність/Вартість  
Характер цього співвідношення для виробника та для споживача є дещо різним

Для виробника вся продукція, у якій відсутні дефекти, має цінність

Для споживача цінність мають тільки ті властивості продукції, які відповідають його очікуванням

Цінність продукції для виробника

Цінність продукції для споживача



Вартість продукції для виробника

Вартість продукції для споживача

***Якість і задоволеність споживача***

Якість — це ступінь, до якого сукупність власних характеристик продукції, процесу або системи задовольняє сформульовані потреби чи очікування загальнозрозумілі чи обов'язкові



Характеристики можуть бути кількісними або якісними, поділяючись на класи

Фізичні (механічні, хімічні, біологічні)

Органолептичні (пов'язані з дотиком, смаком, зором)

Етичні (чесність, ввічливість)

Функціональні (збереження поживних речовин)

Ергономічні (фізіологічні, антропометричні)

Часові (безвідмовність, доступність)

Економічні (рівень витрат, трудомісткість тощо)

Вимоги щодо конкретних характеристик можуть висуватися різними зацікавленими сторонами: споживачами, власниками, персоналом, суспільством, інвесторами тощо

***Сучасне розуміння категорії «якість»***

## **Значення управління якістю**

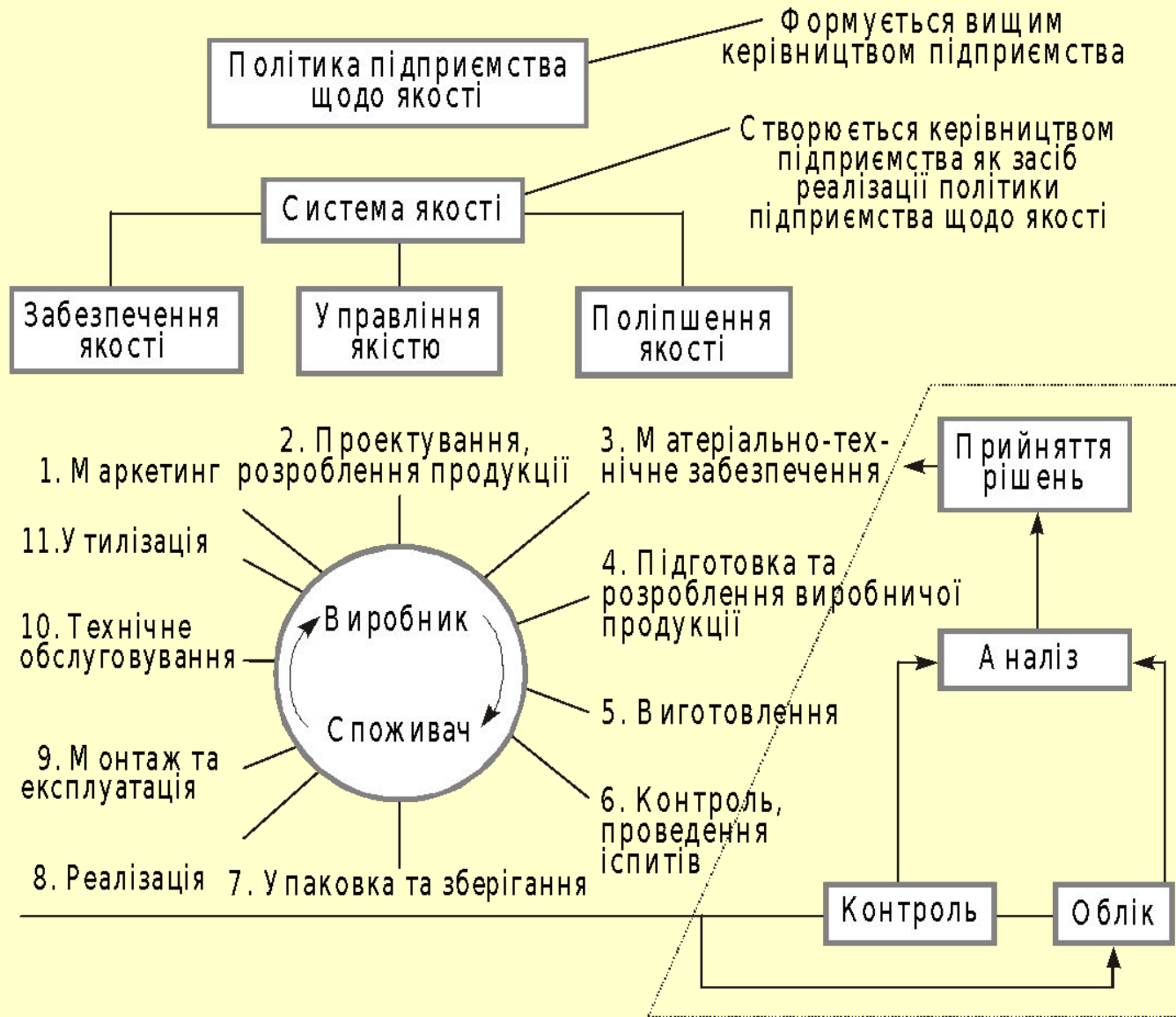
**Управління якістю – самостійна, складна функція управління виробництвом, цілями реалізації якої є:**

- підвищення конкурентоспроможності та прибутковості підприємства за рахунок підвищення якості продукції та всіх супутніх процесів;**
- зниження всіх видів витрат і укріплення економічної стабільності підприємства;**
- дотримання вимог охорони навколишнього середовища;**
- забезпечення цілеспрямованого та системного впливу на параметри якості в напрямі їх постійного покращення.**

***Об'єкти управління*** – процеси, від реалізації яких залежить якість кінцевої продукції.

**Процеси здійснюються на всіх етапах життєвого циклу продукту та включають 11 етапів, утворюючи так звану «петлю якості» (ISO 8402).**





**«Петля якості»** або типові стадії життєвого циклу, на яких забезпечується якість продукції

***Три ієрархічних рівня управління***, ключовими елементами яких є:

- на рівні організації: наміри, напрями, цілі діяльності стосовно якості, офіційно сформульовані та задекларовані вищим керівництвом організації;
- на рівні підрозділів: завдання, ресурси, критерії оцінювання діяльності, пов'язані із забезпеченням якості конкретної продукції;
- на рівні персоналу: відповідальність, повноваження, відносини виконавців усіх рівнів щодо питань якості.

***Значення та необхідність*** управління якістю на рівні організації визначається тим, що сприяє задоволенню все більших потреб та очікувань споживачів і, відповідно, підвищенню конкурентоспроможності підприємства.

**Конкурент оспромож ніст ь підприємст ва**, незалежно від форми його власності й розмірів, залежить від якості його продукції, тобто від того, у якій мірі продукція підприємства задовольняє вимоги споживача

**Конкурент оспромож ніст ь продукції** визначається в процесі зіставлення споживачем її якості, що задовольняє певним вимогам, із ціною цієї продукції.

**Конкурент оспромож ніст ь продукції = Якіст ь + Ціна**

Для отримання бажаного прибутку керівництво фірми приймає рішення щодо визначення ціни продукції, відповідної якості, орієнтуючись на застосування різних підходів

У 60-ті роки основою бізнесу було співвідношення:  
**Витрати + Бажаний прибуток = Ціна**

У 90-ті роки формула успішного бізнесу трансформувалася:  
**Ціна - Витрати = Прибуток**

Таким чином

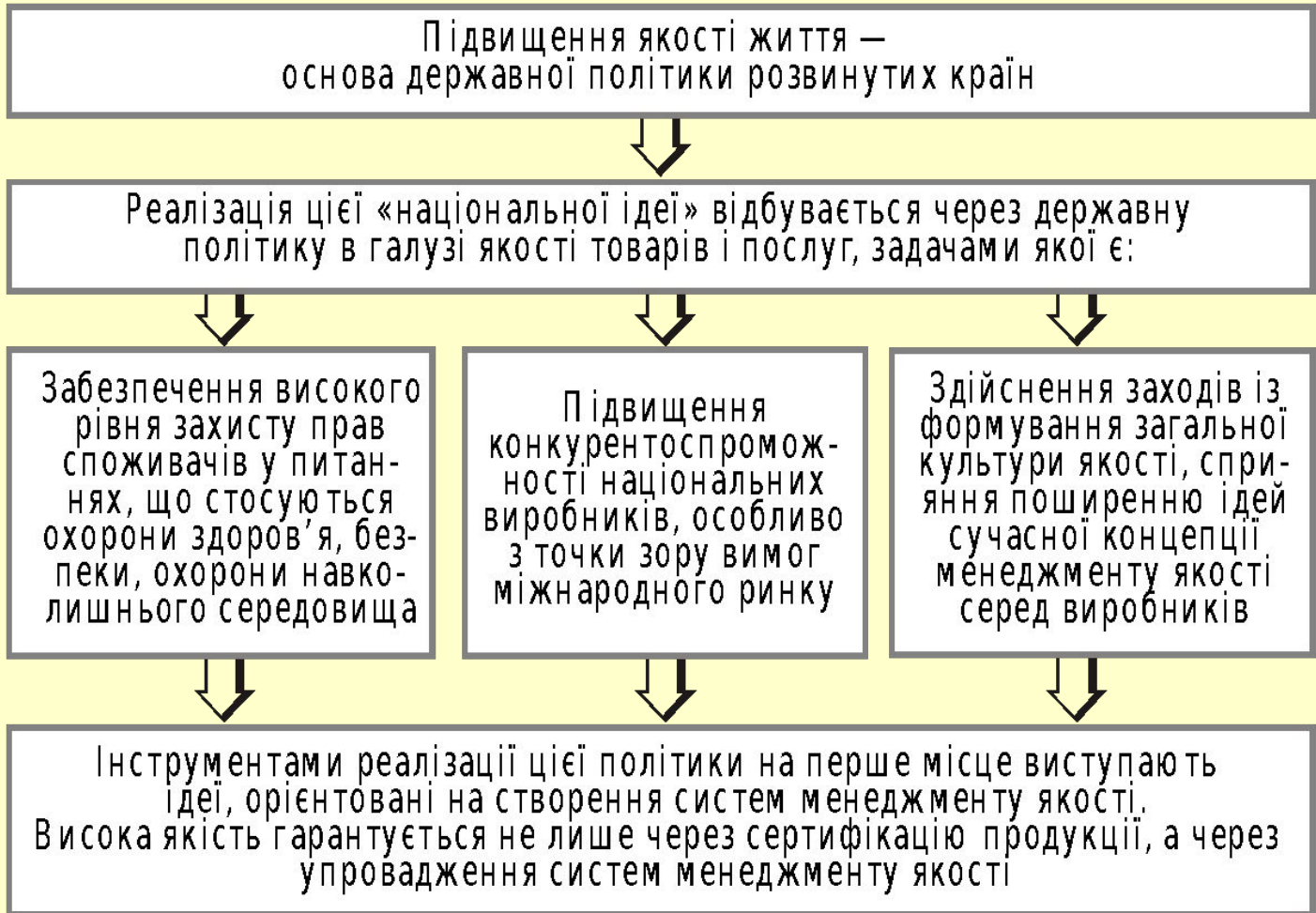
**У процесі формування сучасного ринку відбуває ться т рансформація ринку виробників у ринок споживачів**

За таких умов успіх фірми залежить від швидкості її адекватної реакції на запити споживачів, що забезпечує мінімальні витрати на виробництво високоякісної продукції, а відповідно й мінімальну її ціну для споживача.

**Конкурент оспромож ніст ь фірми = Якіст ь + Ціна + Час**

Оперативність процесу реагування на зміну вимог ринку та створення продукту, що задовольняє очікуванням споживача, стає можливим за умов ефективної взаємодії всіх підрозділів організації в рамках системи менеджменту якості

**Значення управління якістю (мікроаспект)**



### ***Значення управління якістю (макроаспект)***

## **Сутність, основні принципи та системний підхід в управлінні якістю**

***Управління якістю*** – це координована діяльність з управління та керування діяльністю організації стосовно якості (ISO серії 9000-2000).

Управління у зв'язку з якістю передбачає запровадження:

- » політики та завдань у сфері якості;
- » планування якості; управління якістю; забезпечення якості;
- » покращення якості.

Управління якістю – один із напрямів діяльності, що здійснюється в межах системи управління організацією та охоплює всі стадії життєвого циклу продукції згідно з «петлею якості».

Міжнародною організацією зі стандартизації (ISO) сформульовано такі 8 принципів менеджменту якості, котрі лягли в основу стандартів ISO серії 9000 версії 2000 року:

**Орієнтація на споживача** — організація повинна розуміти дійсні та майбутні потреби споживачів, задовольняти їхні вимоги й намагатися перевершити їхні чекання

**Лідерство** — лідери визначають напрями дій і створюють середовище, у якому люди можуть бути цілком задіяні для досягнення цілей

**Залучення персоналу** — люди є основою організації, і повне залучення їхніх можливостей сприяє досягненню цілей

**Процесний підхід** — система управління організацією будується на основі управління мережею процесів

**Системний підхід** — означає ідентифікацію, розуміння та керування системою взаємозалежних процесів за їхніми внесками в досягнення встановлених цілей

**Постійне поліпшення** — виступає стратегічною метою діяльності організації

**Прийняття рішень на основі фактів** — ефективні рішення базуються на логічному аналізі й раціональній оцінці інформації та первинних даних

**Взаємовигідні відносини з постачальниками** — такі відносини посилюють можливості обох сторін у створенні цінності

## **Сучасні принципи управління якістю**

**Системний підхід** в управлінні якістю реалізується через формування та забезпечення ефективного функціонування системи менеджменту якості, яка являє собою сукупність взаємопов'язаних та взаємодіючих елементів, необхідних для спрямування та контролю діяльності організації стосовно якості



**Модель системи управління якістю, в основу якої покладено процес**