

**УМАНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
МІНІСТЕРСТВА АГРАРНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ**

На правах рукопису

ДАВЛЕТХАНОВА Олена Хаматівна

УДК 65.014.1(65.018):65.012.45:636.5

**Організація інформаційного забезпечення
управління якістю продукції птахівиробників**

08.06.01 – економіка, організація і управління
підприємствами

**Дисертація на здобуття наукового
ступеня кандидата економічних наук**

Науковий керівник:

доктор економічних наук, професор,
член-кореспондент Української акаде-
мії аграрних наук

Кропивко Михайло Федорович

Умань – 2006

ЗМІСТ

	стор.
ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1. Теоретико-методологічні засади інформаційного забезпе- чення системи управління якістю	12
1.1. Основи систем управління якістю	12
1.2. Особливості організації інформаційного забезпечення систем управління якістю в птахівництві	37
1.3. Інформаційні потоки та методи інформаційно-консультаційного забезпечення управління якістю	49
РОЗДІЛ 2. Оцінка інформаційного забезпечення управління якістю про- дукції птаховиробників Черкаської області	67
2.1. Сучасний стан якості продукції птахівництва	67
2.2. Організація управління якістю у птахопідприємствах	84
2.3. Оцінка інформаційно-консультаційного забезпечення управ- ління якістю продукції птаховиробників	102
РОЗДІЛ 3. Удосконалення системи інформаційно-консультаційного за- безпечення управління якістю продукції птаховиробників	122
3.1. Концептуальні засади розвитку системи інформаційно-консуль- таційного забезпечення управління якістю продукції птаховиробни- ків	122
3.2. Удосконалення організації інформаційно-консультаційного за- безпечення управління якістю	141
3.3. Оптимізація діяльності суб'єктів ринку інформаційно-консуль- таційних послуг у птахівництві	155
ВИСНОВКИ	171
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	175
ДОДАТКИ	194

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ

АПВ	агропромислове виробництво
АПК	агропромисловий комплекс
АСУВ	автоматизовані системи управління виробництвом
ВАТ	відкрите акціонерне товариство
ДП ЗАТ	дочірнє підприємство закритого акціонерного товариства
ІАЦЗЯ	інформаційно-аналітичний центр забезпечення якості
ІКЗ	інформаційно-консультаційне забезпечення
ІКС	інформаційно-консультаційна служба
ІКЦ	інформаційно-консультаційний центр
МБА	міжбібліотечний абонемент
ПК	персональний комп'ютер
ПП	програмне забезпечення
САПР	системи автоматизованого проектування
СППР	системи підтримки прийняття рішень
СТП	стандарт підприємства
СУЯ	система управління якістю
ТРК	телерадіокомпанія

ВСТУП

Актуальність теми. Проблема якості продукції нині є ключовою у формуванні ефективного виробництва і конкурентоспроможності підприємств. У розвинених країнах вона розглядається на державному рівні і складає основу національних програм розвитку. В економіці проблема якості є важливим чинником підвищення рівня життя, економічної, соціальної та екологічної безпеки. При цьому якість є не просто невід'ємною складовою конкурентоспроможності, вона стала необхідною передумовою виживання багатьох підприємств, галузей, країн. Особливості аграрного сектору української економіки полягають в тому, що рівень технології та технічного оснащення більшості сільськогосподарських підприємств нижчий, ніж у розвинених країнах. Щодо залучення інвестицій на переобладнання виробництва, то вони можуть бути економічно виправданими лише у випадку, коли продукція, що виробляється, буде конкурентоспроможною і знайде попит у споживача. Це, в свою чергу, залежить від рівня менеджменту якості.

Різні аспекти вирішення проблеми підвищення якості сільськогосподарської продукції висвітлені в наукових працях іноземних і вітчизняних вчених: Е. Демінга, Дж. Джурана, К. Ісікави, У. Шухарата, В.В. Юрчишина, П.Я. Калити, О.Д. Гудзінського, Ю.І. Койфмана, С.Д. Ільєнкової та ін.

Водночас вітчизняна економічна наука приділяє проблемі управління якістю сільськогосподарської продукції недостатньо уваги. Залишаються нерозв'язаними завдання дотримання міжнародних стандартів якості, організації систем управління якістю на господарському й регіональному рівнях управління агропромисловим виробництвом, на яких і формується продовольча безпека країни.

Найважливішими ресурсами при управлінні якістю є кадри та інформація. У розвинених країнах питанням підготовки спеціалістів з управління якістю приділяється підвищена увага, в той же час вітчизняні підприємства постають перед проблемою практичної відсутності спеціалістів з цього напрямку.

Стосовно інформації, то цей аспект забезпечення управління якістю залишається переважно поза увагою вітчизняних науковців, і, як наслідок, у господарській практиці реалізується неефективно. Особливо гостро ця проблема виявляється у птахівничій галуззі, де питання якості – це питання виживання багатьох птахогосподарств.

Питанням інформаційного забезпечення сільськогосподарських підприємств присвячені наукові праці провідних вітчизняних учених: В.В. Дерлеменка, І.М. Криворучка, М.Ф. Кропивка, П.Т. Саблука, В.Ф. Ситника, Б.К. Сирти, О.В.Ульянченка, Р.М. Шмідта та ін.

Однак дослідження, які здійснювали вітчизняні та зарубіжні вчені, не торкалися детального аналізу інформаційного забезпечення управління якістю продукції птахівництва з урахуванням масштабів підприємства. Об'єктивна необхідність впровадження інновацій, комплексне розв'язання завдань інформаційного забезпечення управління якістю продукції галузі, яке б створювало передумови для формування конкурентоспроможності птаховиробників, визначили актуальність і напрями дослідження.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Дисертаційна робота є результатом виконаних автором наукових досліджень у відповідності з планами науково-дослідної роботи Уманського державного аграрного університету за темою "Адаптація організаційно-економічного механізму господарювання до соціально-орієнтованих ринкових відносин в АПК" (державний реєстраційний номер 0101U004493).

Мета і завдання дослідження. Метою дослідження є розробка науково обґрунтованих пропозицій з удосконалення організації інформаційно-консультаційного забезпечення управління якістю продукції птахівництва на господарському і регіональному рівнях. Для досягнення поставленої мети ставилися і вирішувалися такі завдання:

- систематизувати й узагальнити теоретичні засади управління якістю та його інформаційного забезпечення;
- виявити особливості управління якістю та його інформаційного забезпечення

- у птахівництві;
- оцінити сучасний стан розвитку птахівництва та якості продукції птаховиробників регіону;
- оцінити організацію управління якістю продукції птахівництва та його інформаційно-консультаційного забезпечення в птахогосподарствах регіону;
- розробити концептуальні підходи до удосконалення системи інформаційно-консультаційного забезпечення управління якістю продукції птахівництва на господарському і регіональному рівнях у післяприватизаційному періоді;
- обґрунтувати організаційно-управлінські заходи щодо удосконалення управління якістю продукції птахівництва й інформаційно-консультаційного забезпечення на господарському та регіональному рівнях;
- розробити пропозиції щодо удосконалення механізму формування ринку інформаційно-консультаційних послуг з питань якості продукції птахівництва.

Об'єктом дослідження є система інформаційно-консультаційного забезпечення виробництва продукції птахівництва в сільськогосподарських підприємствах (у т.ч. птахопідприємствах) та господарствах населення Черкаської області.

Предметом дослідження є теоретичні, методичні та практичні аспекти організації управління якістю продукції птаховиробників і шляхи удосконалення його інформаційно-консультаційного забезпечення на господарському й регіональному рівнях у ринкових умовах.

Методи дослідження. Методологічною основою дисертаційного дослідження є діалектичний метод пізнання та системний підхід до вивчення економічних явищ, теоретичною базою – наукові праці класиків економічної науки, сучасних провідних іноземних і вітчизняних учених-економістів з питань якості, удосконалення організації управління якістю та його інформаційно-консультаційного забезпечення.

Для реалізації завдань дисертаційного дослідження застосовувались такі методи: діалектичний, абстрактно-логічний і системного аналізу (теоретичне узагальнення і систематизація основ інформаційно-консультаційного забезпечення

системи управління якістю, формування висновків) – 1 розділ; історико-еволюційний (вивчення етапів розвитку управління якістю продукції птахівництва); розрахунково-конструктивний, економіко-статистичний, індексний та порівняння (аналіз стану та економічної ефективності виробництва продукції птахівництва); графічний (аналіз статистичних та оперативних даних у графічній формі); монографічний, індикаторний, методи експертної оцінки та рангової кореляції, SWOT-аналіз (вивчення форм і способів управління якістю та організації його інформаційно-консультаційного забезпечення на птахопідприємствах); соціологічний (анкетування керівників та спеціалістів птахогосподарств) – 2 розділ; синтезу (розробка концептуальних та організаційних засад побудови інформаційно-консультаційного забезпечення системи управління якістю); кластерного, факторного та дисперсійного аналізу, моделювання та математичного програмування (розробка шляхів удосконалення організації ринку інформаційно-консультаційних послуг); – 3 розділ; та інші загальноприйняті методи економічного дослідження.

Інформаційною базою дослідження є закони України, укази Президента України, постанови Кабінету Міністрів та інші нормативно-правові акти, статистична звітність Держкомстату України, Головного управління статистики Черкаської області, матеріали проведеного автором анкетного обстеження, літературні джерела тощо.

Наукова новизна одержаних результатів полягає у системному опрацюванні та подальшому розвитку теоретичних, методичних і практичних положень, спрямованих на удосконалення інформаційно-консультаційного забезпечення управління якістю продукції птахівництва на господарському і регіональному рівнях управління агропромисловим виробництвом. Найбільш значимими результатами, які становлять наукову новизну і виносяться на захист, є:

вперше:

- виокремлено біологічні, санітарно-гігієнічні, техніко-технологічні, організаційно-економічні фактори впливу на якість продукції птахівництва, що дозволяє детально проаналізувати вплив як окремого фактора, так і їх сукупності

на формування і підвищення якості продукції;

- розроблено концепцію інформаційно-консультаційного забезпечення управління якістю птахівництва на господарському і регіональному рівнях, що базується на процесному підході до організації управління на господарському рівні, а на регіональному – організації надання наукових, освітніх та інформаційно-консультаційних послуг птаховиробникам на ринкових засадах;
- обґрунтовано доцільність створення інформаційно-аналітичного центру забезпечення якості як основного організаційно-структурного елементу системи інформаційно-консультаційного забезпечення управління якістю на господарському рівні, а також розроблено пакет документів, що регламентують його діяльність;
- здійснено сегментацію ринку інформаційно-консультаційних послуг на основі кластерного аналізу потреб їх споживачів, за результатами якої запропоновано набір інформаційно-консультаційних послуг дорадчих служб і їх місцерозташування для задоволення попиту птаховиробників Черкаської області;

удосконалено:

- модель інформаційних потоків системи управління якістю при процесній організації управління у відповідності із стандартами ISO, з виділенням науково-технологічного й організаційно-економічного напрямів та застосуванням відповідних методів інформаційно-консультаційного забезпечення для реалізації компонент управління якістю: управління процесом, реактивне і проактивне удосконалення;
- організаційно-управлінську структуру птахопідприємства, що забезпечує стабільність технологічних процесів та постійне удосконалення якості завдяки розмежуванню функцій служб маркетингу, науково-технічної й організаційно-економічної роботи та функціонуванню інформаційно-аналітичного центру забезпечення якості;

дістало подальшого розвитку:

- теоретичне обґрунтування підходу до побудови процесу управління якістю

продукції у птахопідприємствах на основі процесного підходу до організації управління та стандартів ISO з виділенням основних, забезпечувальних та управлінських процесів виробничого циклу.

Обґрунтованість і достовірність наукових положень, висновків і рекомендацій. Основні теоретичні положення, висновки та пропозиції, сформульовані в дисертаційній роботі, є обґрунтованими і достовірними. Вони базуються на працях відомих вчених економістів, значних масивах статистичної інформації, матеріалах анкетного обстеження птаховиробників регіону, що достатньо повно характеризують стан управління якістю та його інформаційно-консультаційного забезпечення у птахогосподарствах Черкаської області. Основні результати дисертаційної роботи пройшли апробацію через публікації в наукових виданнях та доповідях автора на науково-практичних конференціях.

Наукове значення роботи. Наукове значення полягає в узагальненні та доповненні теоретичних, методичних й організаційно-практичних аспектів організації інформаційно-консультаційного забезпечення системи управління якістю продукції птахівництва на господарському та регіональному рівнях.

Практичне значення отриманих результатів. Основні положення і пропозиції дисертації можуть бути використані з метою:

- налагодження інформаційно-консультаційної роботи з питань поліпшення якості продукції птахівництва серед власників господарств населення, керівників і спеціалістів сільськогосподарських підприємств;
- впровадження ефективних систем управління якістю у спеціалізованих птахогосподарствах;
- формування інфраструктури ринку інформаційно-консультаційних послуг у птахівництві та збалансування попиту і пропозиції на ці послуги на регіональному рівні агропромислового виробництва.

Окремі положення дисертації впроваджено у виробничу діяльність ВАТ „Птахофабрика „Перше Травня” (довідка №422 від 30 травня 2006 р.), прийнято до використання Головним управлінням сільського господарства і продовольства Черкаської облдержадміністрації (довідка №02-12/81 від 27 липня 2005 р.),

використовуються у навчальному процесі при викладанні дисциплін „Менеджмент”, „Операційний менеджмент”, „Інформаційні системи в менеджменті” в Уманському державному аграрному університеті (довідка №28 від 26 січня 2006 р.).

Особистий внесок здобувача. Наукові результати, викладені в дисертації, одержані автором особисто. З наукових праць, опублікованих у співавторстві, у дисертаційній роботі використані лише ті положення, які є результатом особистої роботи здобувача. За списком робіт, опублікованих у співавторстві, який наведено, особисто автором зроблено: [41] – розроблені типовий установчий договір про створення товариства з обмеженою відповідальністю, типові статuti сільськогосподарських підприємств різних форм господарювання, типові договори з власниками (глави 10, 11 і 12); [53] – обґрунтовано загальні принципи до побудови обчислювальних мереж та організація доступу в Інтернет (глави 1 і 6); [54] – розроблено інформаційну модель маркетингу; [55] – досліджено особливості інформаційного забезпечення птахівництва; [56] – конкретизовано задачі відповідної інформаційної системи, розглянуто сучасний стан ринку інформації; [57] – побудовано дерево інформаційних потоків для управління якістю агропродукції, проаналізовано фактори, що обмежують надходження інформації для прийняття управлінських рішень; [58] – досліджено поняття інформаційних ресурсів та проведено їх класифікацію; [59] – побудована задача оптимізації сегментації ринку інформаційних послуг для агровиробників.

Апробація результатів дисертації. Основні результати досліджень за темою дисертації доповідались і обговорювались на Міжнародній науково-практичній конференції „Удосконалення економічної роботи на сільськогосподарських підприємствах в умовах перехідної економіки” (Київ, 2003 р.), Всеукраїнській науково-методичній конференції „Нові інформаційні технології в управлінні агропромисловим виробництвом” (Київ, 2005 р.), Міжнародній науково-практичній конференції „Розвиток наукових досліджень 2005” (Полтава, 2005 р.), II Міжнародній науково-практичній конференції „Образование и наука без границ

– 2005” (Дніпропетровськ, 2005 р.), II Міжнародній науково-практичній Інтернет-конференції „Актуальні проблеми сучасної науки” (Київ, 2006 р.), наукових конференціях науково-педагогічних працівників та аспірантів Уманського державного аграрного університету (2000–2005 рр.).

Публікації. Результати дослідження висвітлені у 17 публікаціях (у т.ч. 2 посібники), загальним обсягом 46,3 друк. арк., підготовлених самостійно та у спів-авторстві (автору належить 17,3 друк. арк.). З них 9 публікацій у фахових виданнях (5,1 друк. арк., автору належить 4,9 друк. арк.).

Розділ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

1.1. Основи систем управління якістю

Наявність конкурентного середовища в умовах ринкової економіки потребує приділяти належну увагу проблемам якості. У багатьох розвинених країнах світу це питання розглядається на державному рівні й покладається в основу національних економічних програм, оскільки постійне підвищення технічного рівня та якості продукції є важливим джерелом росту ефективності сільськогосподарського виробництва.

У філософському розумінні якість виражає цілісність об'єкта, його внутрішню визначеність і специфічність. Вважається, що ця категорія була вперше проаналізована Аристотелем ще у III ст. до н.е. Існує, наприклад, філософське визначення якості, запропоноване Гегелем (XIX ст.): „Якість є в першу чергу тотожною з буттям визначеність, так що щось перестає бути тим, що воно є, коли воно втрачає свою якість” [46]. Зустрічаються й аналогічні сучасні філософські визначення. Відмітимо, що категорія якості виражає важливий бік об'єктивної реальності об'єкта – визначеність. Якість об'єкта, як правило, не зводиться до окремих властивостей, а пов'язана з об'єктом як цілим, охоплюючи його повністю, і є невіддільною від нього, тому поняття якості пов'язується з буттям предмета. Інакше кажучи, якість – це об'єктивно існуюча сукупність властивостей і характеристик продукції, що визначає продукцію як таку і відрізняє її від іншої. Втрата властивостей і характеристик приводить до зникнення того предмета, якому вони належали.

Соціальний аспект категорії „якість” визначається характером відносин членів соціальних груп і суспільства в цілому до результатів своєї праці й мірою задоволення їхніх потреб.

Технічний аспект якості характеризується сукупністю властивостей продукції, функціональністю окремих властивостей, їх інтенсивністю по відношенню

до аналогічних властивостей конкурентної продукції, що призначена для задоволення однієї й тієї самої потреби.

Економічний аспект якості в системі управління виробництвом знаходить своє відображення у розв'язанні різних за характером завдань, у тому числі при визначенні величини витрат, необхідних для оцінки економічної ефективності робіт з поліпшення якості продукції, критеріїв вибору найбільш раціональних рішень (організаційних, технічних), що спрямовані на підвищення якості продукції.

Правовий аспект якості відноситься до розробки науково-технічної документації, порядку її розробки, затвердження, впровадження і виконання, а також обліку. З правової точки зору якість є сукупністю властивостей об'єкта, що відповідають вимогам, передбаченим у нормативно-технічній документації.

Екологічний аспект якості характеризується появою нових потреб, що обумовлюють необхідність в екологічно чистих продуктах.

У науковій літературі [71, 132, 178, 182, 191 тощо] поняття якості трактується по-різному. Проте основна різниця полягає між розумінням цієї категорії в умовах командно-адміністративної й ринкової економіки. У командно-адміністративній економіці якість трактується з позиції виробника, а в ринковій – з позиції споживача [174]. На нашу думку, поняття якості відображає відношення товаровиробника до цієї категорії у часі.

Поняття якості продукції з позиції її відповідності вимогам споживача склалися саме в умовах ринкової економіки. Еволюцію поняття якості показано на рис. 1.1 [189].

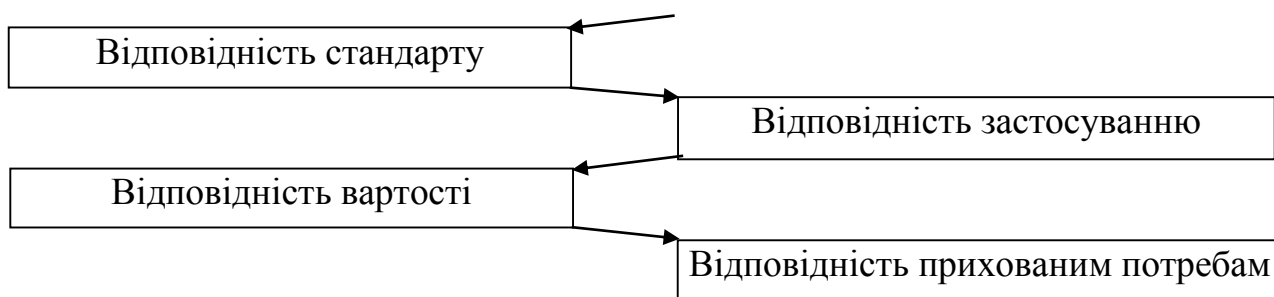


Рис. 1.1. Еволюція поняття якості

Відповідність стандарту оцінює, чи відповідає нормам продукція, вироблена так, як описано в технічній документації, тобто відповідність стандарту визначає якість як продукт, що діє у відповідності з намірами виробників. Ця концепція якості має такі недоліки: уява про те, що якість можна досягти шляхом інспекції (перевірки); зневага потребами ринку. Робота над виправленням недоліків вивела на наступний рівень якості.

Відповідність застосуванню є засобом гарантії задоволення потреб ринку і спрямована на реальні потреби або бажання споживачів, а не просто на стандарти, що встановлені виробниками. Як і у випадку відповідності стандарту, відповідність застосуванню досягається перевіркою, відбраковуванням продукції, характеристики якої знаходяться поза межами допустимих відхилень. Недоліком фокусування на відповідності застосуванню є те, що конкурентоспроможна перевага, що ґрунтується на застосуванні, невелика. Відхід від кошовної „перевірки якості” до „створення якості” привів до наступного рівня якості.

Відповідність вартості означає високу якість і низьку ціну. Для того щоб досягти зниження вартості, зберігаючи при цьому високу якість, необхідно зменшити мінливість виробничого процесу, що, в свою чергу, потребує повної зміни системи виробництва. Робочий фокус повинен зміститися з контролю випуску продукції через перевірку на контроль самого процесу. Підприємства, що досягли якісного рівня відповідності вартості, виробляють надійну, функціональну продукцію за низькою ціною, проте вони не захищені від конкурентів, які можуть створити такі ж надійні й недорогі продукти. Саме створення новаторських продуктів, що будуть мати кращий попит, ніж продукція конкурентів, піднесло якість продукції на наступний рівень.

Відповідність прихованим потребам означає задоволення потреб споживачів раніше, ніж вони усвідомлять їх. Якщо підприємство зможе виявити приховані потреби ринку, то воно на деякий час зможе зайняти на ньому домінуюче місце.

Якість вітчизняної сільськогосподарської продукції нині знаходиться лише

на етапі відповідності застосуванню, що не дає змоги аграріям виробляти конкурентоспроможну продукцію. Отже, проблема якості агропродукції є одним із головних питань, у вирішенні якого сільськогосподарські товаровиробники потребують допомоги науковців.

У колишньому СРСР за адміністративно-планової економіки поняття якості в ГОСТі 1546-79 [24] мало таке визначення: „Якість продукції – сукупність властивостей продукції, що обумовлюють її придатність задовольняти певні потреби у відповідності з її призначенням”. У 1986 р. Міжнародна організація із стандартизації ISO затвердила визначення термінів щодо якості для усіх галузей бізнесу і промисловості. У стандартах МС ISO 8402-86 [30] якість визначено як „сукупність властивостей і характеристик продукції чи послуг, що надають їм спроможність задовольняти обумовлені або передбачувані потреби”. У 1994 р. термінологію було уточнено і в ДСТУ ISO 9000-1994 [26] прийнято таке визначення якості: „Якість – це сукупність характеристик об’єкта, що відносяться до його спроможності задовольняти установлені і передбачувані потреби”. З впровадженням ДСТУ ISO 9000-2001 [27] якість визначається як „ступінь, до якого сукупність власних характеристик задовольняє вимоги” (рис. 1.2).

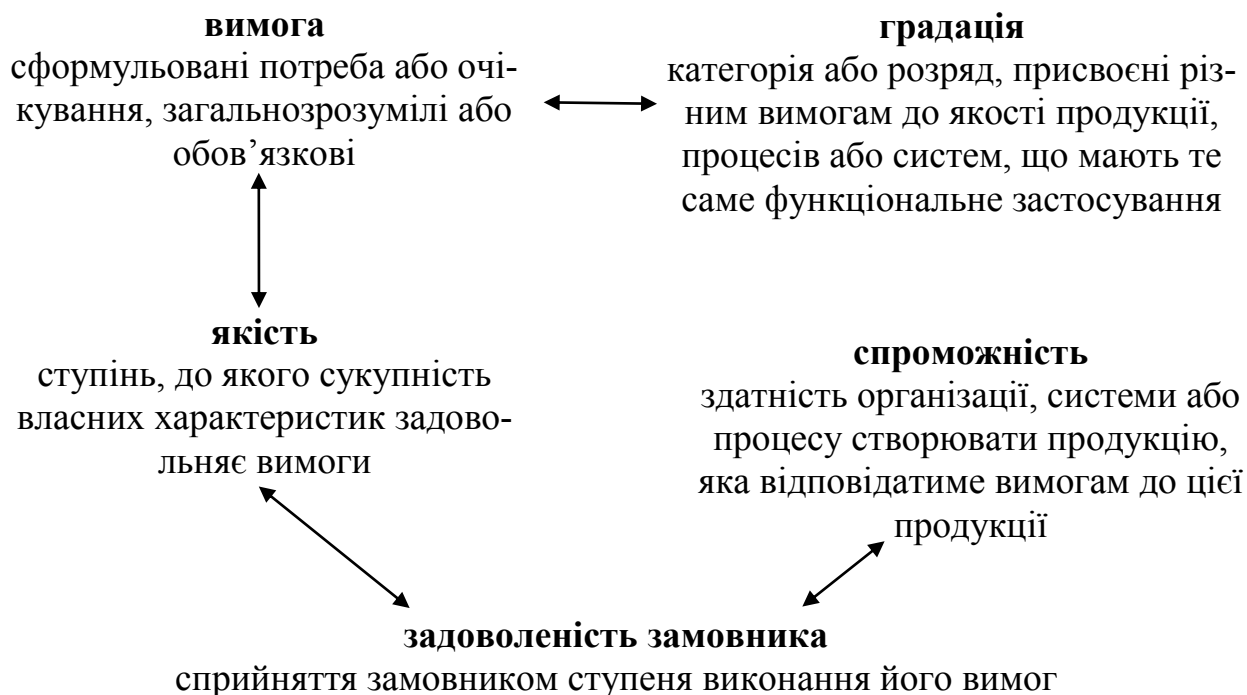


Рис. 1.2. Поняття стосовно якості [27]

У наведених визначеннях якості простежується тенденція до уточнення, розширення й удосконалення терміна „якість” у часі. Якщо у варіанті ГОСТ 1546-79 якість – це „сукупність характеристик, які ...”, то у нинішньому стандарті це „ступінь, до якого сукупність характеристик ...”. У визначенні 1994 р. якість характеризується з боку продукції. У 2000 р. акцент робиться на взаємодію продукції із зовнішнім середовищем (потреби й очікування є не тільки у споживачів, але і в працівників, акціонерів і т.ін.), що набагато ближче за сучасного підходу до менеджменту якості.

Отже, вагомість визначення якості у стандарті ДСТУ ISO 9000-2001 як сукупності властивостей, які обумовлюють задоволення споживача, полягає у тому, що якість виступає як: 1) категорія відношення споживача до об’єкта (продукції, процесу, організації); 2) суб’єктивна категорія, що залежить від смаків, поглядів, платоспроможності та інших особливостей споживача.

З цієї точки зору цікавим є погляд на категорію якість, як економічну складову, А.В. Глічева, який відмічав, що: „Корисність товару цікавить капіталістичного виробника як засіб, що здатний просувати продукт до покупця, повернути понесені витрати та отримати прибуток. Це робить капіталіста небайдужим до якості товару. Воно має важливе принципове значення для розуміння сутності мотивів, які рухають капіталістичними виробниками при підвищенні якості продукції, в удосконаленні методів управління якістю. Проте головний інтерес власника капіталу привертає додана вартість, яка йому повернеться у формі прибутку після реалізації, продажу товару. При цьому капіталіст добре розуміє, що без вмісту у продукті корисних властивостей більш високої якості, ніж у конкурента, його продукт не буде проданий. І як результат: витрачений капітал не повернеться, буде втрачений. Таким чином, якість товару має для власника засобів виробництва життєво важливе значення, підпорядковане інтересам отримання прибутку й інтересам відтворення капіталу” [50, с. 18].

На нашу думку, в підвищенні якості мають бути зацікавлені не тільки власники підприємства, а й усі працівники.

Якість можна представити у вигляді піраміди [174], на вершині якої знаходиться менеджмент якості (скоординовані роботи, що дозволяють керувати організацією і контролювати її по відношенню до якості), що припускає високу якість всієї діяльності для досягнення належного рівня якості продукції. Перш за все, це робота, пов'язана із забезпеченням високого організаційно-технічного рівня виробництва, необхідних умов праці. Наступний рівень – якість фірми – включає обґрунтованість управлінських рішень, що приймаються, систему планування. Особливе значення має якість роботи, безпосередньо пов'язаної з випуском продукції (контроль якості технологічних процесів, своєчасне виявлення браку). Наступний рівень – якість продукції – складовий і наслідок якості праці. На цьому етапі безпосередньо оцінюється якість виробленої продукції, думка споживача, аналізується рекламація.

За часів Радянського Союзу ми жили в абсолютно регламентованому суспільстві, і система стандартів йому цілком відповідала. Проте економіка змінилася, а система стандартів залишилася незмінною, що видно з табл. 1.1.

Таблиця 1.1

**Кількість національних і міждержавних стандартів, чинних в Україні,
у сільському господарстві та харчовій промисловості [192, с.9]**

(станом на 1.01.2003 р.)

Галузь економіки	Чинні стандарти, од.			Стандарти, гармонізовані з міжнародними та європейськими стандартами (ISO, IES, EN), од.			Загальна кількість міжнародних та європейських стандартів, од.			
	ДСТУ та РСТ УРСР	ГОСТ	Всього	ДСТУ	ГОСТ	Всього	ISO	IES	(CEN)	Всього
Всього	1518	10027	11545	383	681	1064	5989	289	2556	8834
Сільське господарство	112	670	782	16	78	94	400	17	96	513
	7,4	6,7	6,8	4,2	11,5	8,8	6,7	5,9	3,8	5,8
Харчова промисловість	389	1136	1525	87	62	149	565	-	220	785
	25,6	11,3	13,2	22,7	9,1	14,0	9,4	-	8,6	8,9

Примітка: над рискою – кількість (од.), під рискою – частка від загальної кількості (%)

Аналіз даних висвітлює такі аспекти: у галузях харчової промисловості та сільського господарства кількість чинних в Україні стандартів перевищує кількість міжнародних та європейських стандартів у 1,9 і 1,5 рази при відповідних рівнях гармонізації 10 і 12%. Станом на 1.01.2003 р. рівень гармонізації стандартів за міжнародними правилами у даних галузях значно зріс і становив відповідно 89 і 50% [192, с. 10].

На сучасному етапі розвитку нашої країни тільки окремі вітчизняні підприємства спроможні конкурувати з передовими зарубіжними фірмами. Тому одним з основних напрямів вирішення проблеми якості харчової продукції і виходу на світові ринки є розробка стандартів і гармонізація їх з міжнародними та європейськими (ISO, IES, EN).

Виконання цих вимог залежить великою мірою від системи управління. Водночас, у більшості випадків керівники вітчизняних сільськогосподарських підприємств не розуміють сутності менеджменту якості, який бурхливо розвивається в розвинених країнах світу. Причиною цього є недостатні знання сучасних технологій управління в умовах ринкової економіки, відсутність системного стратегічного планування, недооцінка важливості й прибутковості інвестування в проекти підвищення ефективності управління, ментальне сприйняття поняття “якість”.

Більшість керівників і спеціалістів підприємств АПК розуміють поняття “якість” як ступінь відповідності продукції лише технічним умовам і вимогам споживача, не усвідомлюючи, що відповідність продукції заданим умовам і характеристикам вже не є визначальною, тому що продукція, яка не відповідає нормам, взагалі не повинна потрапляти на ринок.

Таким чином, на Заході з’явилося нове визначення якості, що закріплене в стандартах (ISO 8402) (рис. 1.3).

Отже, якість в розумінні відповідності технічним умовам – це тільки складовою нового означення і не є визначальним елементом для ринку, тому що вона є характеристикою товару, без якої його продаж стає неможливим.

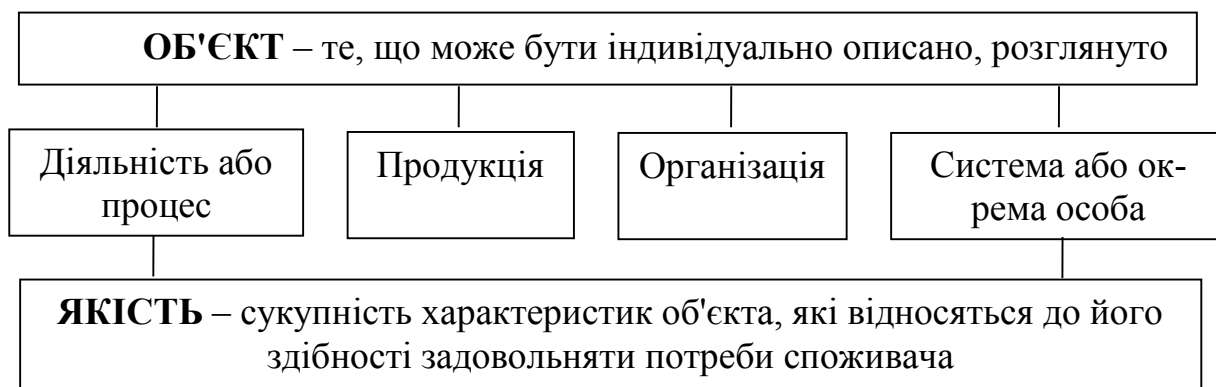


Рис. 1.3. Поняття якості за міжнародними стандартами*

* За даними дослідження автора.

В умовах глобалізації й запланованого вступу України до СОТ для забезпечення конкурентоспроможності вітчизняної продукції сільського господарства навіть у межах власних кордонів недостатньо тільки дотримуватися всіх вимог ДСТУ і міжнародних норм. Для набуття конкурентних переваг на насиченому ринку необхідно пропонувати споживачам продукцію, властивості якої перевищують пропозиції конкурентів. Вітчизняне сільське господарство доцільно орієнтувати на перевищення норм національних і міжнародних стандартів, а також передбачити заходи щодо сприяння підприємствам та організаціям, стратегія розвитку яких відповідає цим вимогам.

Досягнення необхідної якості є динамічним процесом з удосконалення останньої, який має назву “менеджмент якості”. Він включає в себе такі стратегії управління в компанії:

- формування якості управлінської діяльності у вищій і середній ланках управління;
- формування якості управлінської діяльності в системі управління якістю;
- формування якості на рівні технології виробництва.

Перша стратегія передбачає системний підхід, першорядне значення в якому має якість управлінської діяльності (перспектива розвитку компанії). У другій стратегії передбачається комплексний підхід, що ґрунтується на пріоритетах тих елементів управління і виробництва, які безпосередньо впливають на

якість продукції. Для даного варіанта є набір стандартів стосовно технології виробництва і системи управління якістю (ISO 9000) і сьогодні він тільки впроваджується. Третя стратегія – це локальний підхід, в якому основна увага приділяється технології виробництва. Він є найбільш методично розробленим і розповсюдженим.

Як відомо [115, 127], застосування основних принципів теорії управління можливо до будь-яких об'єктів за деяких вихідних умов:

- наявність програм поведінки керованого об'єкта, запланований рівень параметрів його стану;
- нестійкість об'єкта по відношенню до програми і заданих параметрів;
- наявність способів і засобів для виявлення й виміру відхилень об'єкта від заданої програми чи значень параметрів;
- наявність можливості впливати на керований об'єкт з метою усунення відхилень, що виникають.

Механізм управління, згідно із загальною теорією управління, зображено на рис. 1.4.

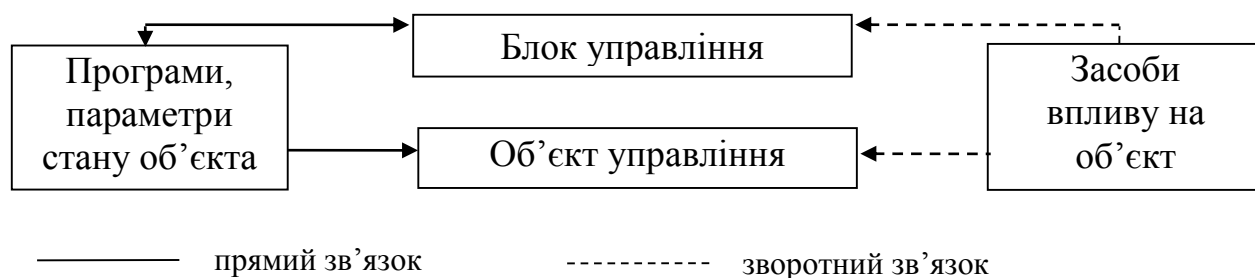


Рис. 1.4. Механізм управління за загальною теорією управління*

* За даними дослідження автора.

Якість, як об'єкт управління, відповідає всім вищеназваним умовам загальної теорії управління.

Розглядаючи вихідні умови можливого застосування основних принципів загальної теорії управління і схему управління стосовно до організації робіт з якості, можна скласти схему механізму управління якістю продукції (рис. 1.5).

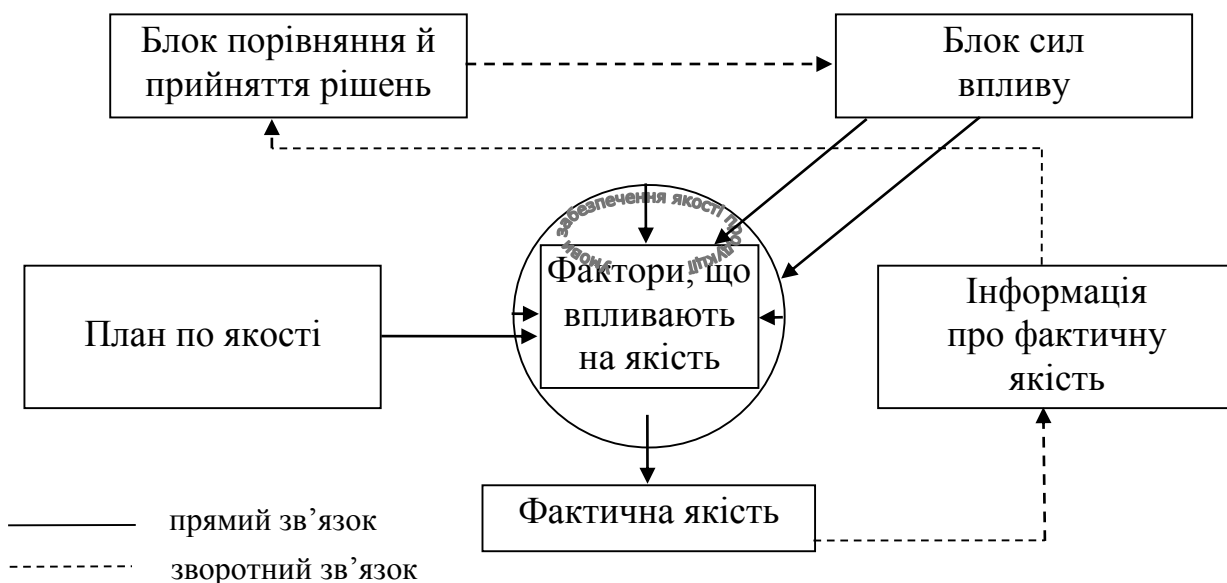


Рис. 1.5. Механізм управління якістю продукції*

* За даними дослідження автора.

Наведений механізм є сукупністю взаємопов'язаних об'єктів і суб'єктів управління, принципів, методів і функцій управління, що використовуються на різних етапах життєвого циклу продукції та рівнях управління якістю, і налічує шість блоків. До факторів, що впливають на якість, належать: обладнання, засоби виробництва; професійна майстерність, знання, навички, психофізичний стан працівників. Умови забезпечення якості більш численні, а саме: характер виробничого процесу, його інтенсивність, ритмічність, тривалість; кліматичний стан навколишнього середовища, виробничих приміщень; характер матеріальних і моральних стимулів; морально-психологічний клімат у виробничому колективі; форми організації інформаційного обслуговування і рівень оснащення робочих місць; стан соціально-матеріального середовища працівників. Такий поділ на фактори й умови забезпечення якості дає змогу не тільки більш чітко організувати роботи щодо забезпечення якості, а й більш цілеспрямовано та ефективно визначити заходи для досягнення необхідної якості.

При відхиленнях від заданих параметрів якості, що виявляються у блоці порівняння й прийняття рішень, блок сил впливу для усунення цих відхилень спря-

мовує зусилля або на фактори, або на умови, або одночасно і на умови, і на фактори. Заходи впливу та їх поєднання залежать від характеру і величини відхилень, а також від ефективності можливих варіантів їх усунення.

Під управлінням якістю слід розуміти дії, які використовують методи й види діяльності оперативного характеру з метою задоволення вимог до якості та орієнтовані на усунення недоліків на всіх стадіях життєвого циклу продукції. До них належать управління процесами, виявлення невідповідностей у продукції, у виробництві або системі й усунення цих невідповідностей і причин, що їх зумовили [33, с. 17].

На нашу думку, такий підхід передбачає тільки оперативне управління якістю, а більш повне включає в себе планування, стратегії підприємства щодо якості й не лише виробленої продукції.

Для ефективної організації управління якістю необхідно не тільки чітко виділити об'єкт управління, а й чітко визначити категорії управління, які можна представити у вигляді схеми управління якістю (рис. 1.6).

Наведемо характеристику структурної схеми управління якістю.

Об'єкт управління – якість продукції. Іноді в ролі об'єкта виступає конкурентоспроможність, технічний рівень або інший показник. Об'єктом управління може бути як сукупність властивостей продукції, так і деяка її частина, група чи окрема властивість.

Цілі управління – рівень і стан якості продукції з урахуванням економічних інтересів виробника і споживача, а також вимог безпеки й екологічності продукції. Йдеться про те, яку сукупність властивостей і який рівень якості слід задати, а потім досяг їх, щоб дана сукупність і даний рівень відповідали характеру потреби. При цьому постають питання ефективності виробництва і споживання, доступності ціни для споживача, рівень собівартості й прибутковості для виробника.

Суб'єкт управління – органи управління усіх рівнів і особи, що мають забезпечити досягнення запланованого рівня якості.



Рис. 1.6. Структурна схема управління якістю*

* За даними дослідження автора.

Методи і засоби управління якістю характеризуються сукупністю способів і прийомів здійснення управлінської діяльності та впливом на керовані об'єкти для досягнення цілей, що поставлені в галузі якості, а саме:

- адміністративні методи (обов'язкові для виконання директиви, накази та інші розпорядження, що спрямовані на підвищення й забезпечення необхідного рівня якості) – розробка і реалізація політики в галузі якості, яка затверджується першими керівниками підприємства; розробка і реалізація СТП, процедур та іншої науково-технічної документації з управління якістю; розробка і впровадження положень про підрозділи та посадові інструкції; підбір, підготовка і атестація кадрів з управління якістю; впровадження передового досвіду з управління якістю; накази і розпорядження з управління якістю; забезпечення виконання вимог ДСТУ, ГОСТ, ТУ; контроль за виконанням вимог науково-технічної документації та рішень з управління і забезпечення якості;
- соціально-психологічні методи (сукупність способів впливу на духовні інтереси працівників, формування їхніх мотивацій, що пов'язані із забезпеченням відповідної якості) – застосування способів підвищення самодисципліни, відповідальності, ініціативи та творчої активності кожного члена колективу, а також колективних підрозділів з поліпшення якості й удосконалення управління нею; форм морального стимулювання високої якості результатів праці; прийомів поліпшення у колективі психологічного клімату, що включають у себе способи усунення конфліктів, раціонального стилю управління якістю, підбору і психологічної сумісності працівників; способів урахування психологічних особливостей членів колективу при забезпеченні якості; способів збереження і розвитку традицій підприємства із забезпечення необхідної якості; прийомів залучення членів трудових колективів до управління якістю;
- економічні методи (створення економічних умов, що стимулюють працівників і колективи підрозділів систематично підвищувати та забезпечувати необхідний рівень якості) – фінансування діяльності у сфері управління якістю (кредитування розробок новацій в галузі управління якістю, нових видів си-

ровини); економічне стимулювання виробництва; ціноутворення на продукцію з урахуванням її рівня якості; створення фондів економічного стимулювання якості; застосування системи оплати праці і матеріального заохочення з урахуванням якості; використання економічних факторів впливу на постачальників залежно від якості сировини, що ними поставляється;

- технологічні методи – застосування автоматичних, автоматизованих, механізованих і ручних методів управління якістю; статистичних, графічних та експертного методів управління якістю.

Функції управління якістю є видами управлінської діяльності, які відрізняються однорідністю змісту робіт, що виконуються, та їх цілеспрямованістю. До них належать:

- визначення місії – постановка цілей, що орієнтують на отримання кінцевого результату системного управління якістю. За змістом цілі можуть мати науковий, технічний, економічний, соціальний і політичний характер. З точки зору виміру формулювання цілей можуть використовуватися кількісні та якісні показники;
- планування – особливий процес підготовки менеджерами рішень щодо забезпечення зусиль колективу для досягнення цілей підприємства в галузі якості та конкурентоспроможності. Процес має бути безперервним. Планування повинно бути гнучким, оперативним і слугувати ефективною основою конкретизації й досягнень цілей системи якості;
- організація – структурування усіх робіт організаційного характеру та їх вертикальний і горизонтальний розподіл для досягнення цілей і виконання намічених планів у галузі якості та конкурентоспроможності;
- облік і контроль – простеження за тим, що заплановано з підвищення і забезпечення якості та конкурентоспроможності; визначення, що зроблено в цій галузі у певний проміжок часу; порівняння запланованого з досягнутим; прийняття коригуючих заходів при виявленні відхилень від запланованого рівня;

- мотивація – активізація праці робітників із виконання усіх видів робіт з високою якістю відповідно до розподілених функцій, планів і вимог.

До принципів сучасного управління якістю належать:

- орієнтація на споживача – організації залежать від свого споживача і тому повинні розуміти його поточні й майбутні потреби, виконувати відповідні вимоги і прагнути до перевищення очікувань споживачів;
- цілеспрямованість – формулювання у конкретній формі цілей підприємства в галузі якості; формування відповідних підсистем для досягнення поставлених цілей;
- подільність – декомпозиція системи, що формується, на підсистеми і елементи;
- ієрархічність – формування багаторівневої структури системи з урахуванням делегування повноважень на відповідний рівень управління (відділу, цеху, дільниці);
- комплексність – взаємне узгодження усіх підсистем, що формується, елементів, стадій життєвого циклу продукції, ієрархічних рівнів і комплексу організаційних, економічних, соціальних, виробничих та інших заходів, що використовуються при управлінні якістю;
- взаємодія – взаємозв'язок системи управління якістю, що формується, з усіма іншими системами управління підприємства;
- залучення працівників – працівники на всіх рівнях становлять основу організації, повне залучення яких дає змогу використовувати їх здібності на користь підприємства;
- процесний підхід – бажаного результату досягають ефективніше, якщо діяльністю та пов'язаними з нею ресурсами управляють як процесом;
- прийняття рішень на підставі фактів – ефективні рішення приймають на підставі аналізу даних та інформації;
- систематичність – постійне виконання усіх робіт з управління якістю, їх довгочасність і тривалість дій;

- послідовність – максимальне використання передового вітчизняного і закордонного досвіду системного управління якістю;
- простота і доступність – розуміння кожним працівником всього, що стосується управління якістю, і забезпечення конкурентоспроможності не тільки продукції, а й підприємства в цілому;
- модульність – можливість проектування системи якості з мінімальними витратами;
- відповідальність керівництва – визначення і документальне оформлення політики підприємства в галузі якості; організація робіт із створення системи якості, яка забезпечить реалізацію накресленої політики;
- забезпечення попередження появи різних видів невідповідностей і дефектів – застосування різноманітних методів на всіх стадіях життєвого циклу продукції;
- обов’язкове виявлення відхилень, невідповідностей чи дефектів – реалізація принципу пов’язана з ефективністю системи контролю, метрологічного забезпечення, відповідальності за передачу у виробництво чи споживачеві неякісної продукції;
- документування – документ потрібен, якщо: а) його відсутність негативно позначається на якості; б) він повинен стати носієм або передавачем досвіду чи традицій, що можуть бути втрачені; в) він слугує цілям навчання;
- плановість – планування якості пов’язано з накресленням і прийняттям рішення в галузі якості: визначення призначення діяльності з певними вимогами до якості; вивчення й оцінка цілей і перспектив розвитку; визначення бажаного результату та послідовності робіт, необхідних ресурсів;
- системність – встановлює систему якості як організаційну структуру підприємства, розподіл за нею певної відповідальності і повноважень, а також процедури, процеси та роботи, що забезпечені необхідними ресурсами для здійснення загального управління якістю;
- постійне удосконалення – передбачає постійний пошук шляхів, що забезпечують подальше підвищення якості та зниження показників браку; дозволяє

- підприємству відстоювати на ринках збуту своєї позиції у боротьбі з конкурентами;
- оптимальність – якість продукції підприємства повинна якомога точніше відповідати тій якості, що найбільше задовольняє споживача;
 - відповідність – система якості відповідає своєму призначенню, якщо:
 - а) робота її елементів забезпечує попередження і нейтралізацію причин, що викликають зниження якості; б) виконуються вимоги споживача до продукції; в) робота такої системи економічно виправдана;
 - інтенсивність – прориви в галузі якості на сучасних підприємствах здійснюються на основі інновацій, орієнтованих на інтенсивний розвиток якості;
 - аналіз, удосконалення системи якості – передбачує наявність на підприємстві спеціальних служб якості, на які покладають методичне керівництво, координацію робіт з управління якістю продукції, розробку комплексних програм підвищення якості та конкурентоспроможності продукції, а також контроль за їх виконанням;
 - взаємовигідні стосунки з постачальниками – підприємство і постачальники є взаємозалежними, і взаємовигідні стосунки підвищують спроможність обох сторін створювати цінності.

Завданнями управління якістю є: визначення правильних цілей в галузі якості; досягнення визначених цілей при оптимальному використанні ресурсів; встановлення і підтримка відповідних відносин між людьми у процесі праці; дослідження діяльності в галузі управління якістю; формування пріоритетних напрямів розвитку діяльності в галузі управління якістю; забезпечення постійного удосконалення.

Стандартами ДСТУ ISO 9000-2001 [27] управління якістю визначається як „скоординована діяльність, яка полягає у спрямуванні та контролюванні організації щодо якості” (рис. 1.7).

У процесі розвитку ринку формувалися вимоги споживачів щодо якості, що викликало адекватну реакцію в організації виробництва і зміни в управлінні виробничим процесом.

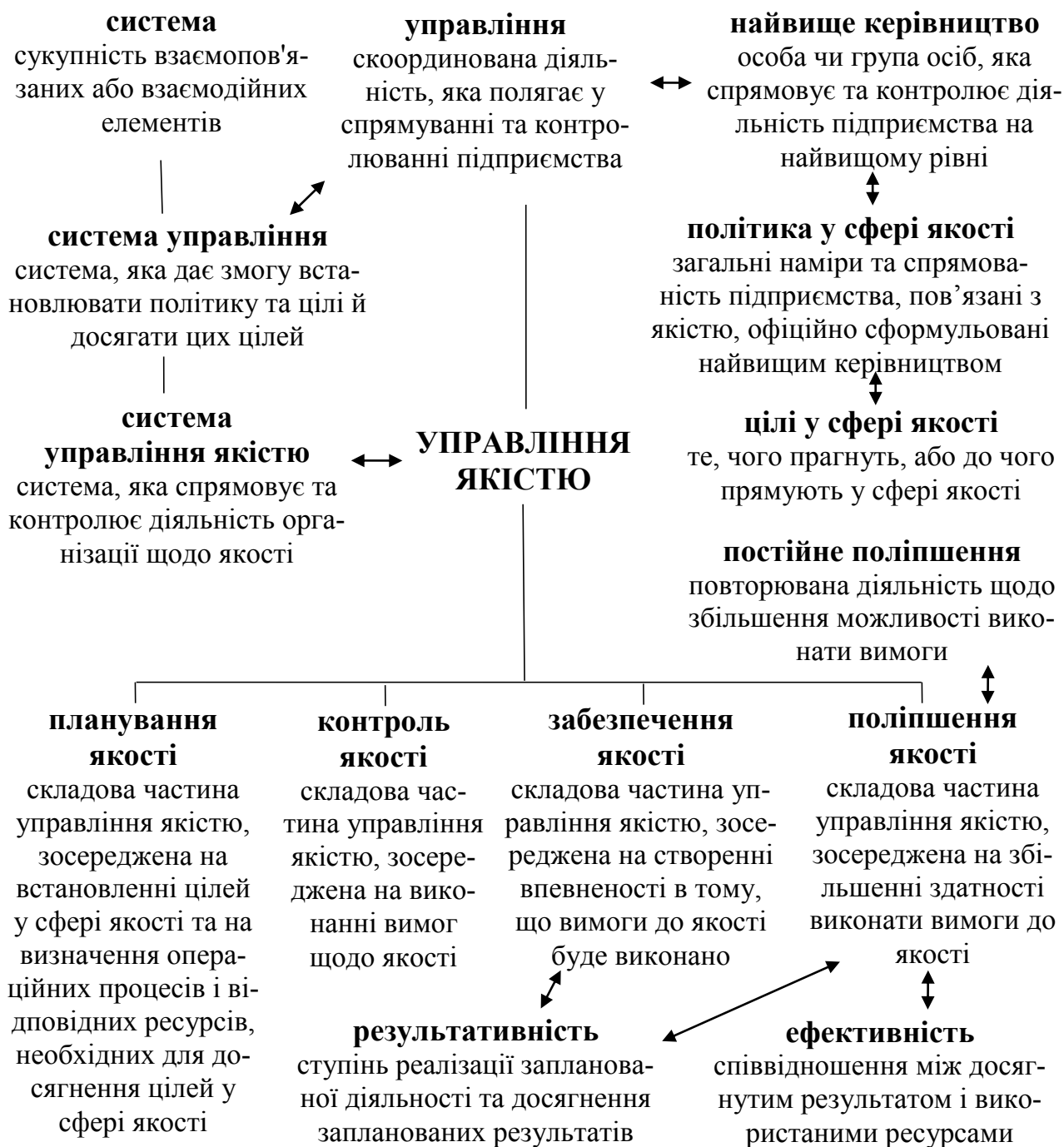


Рис. 1.7. Поняття управління якістю за стандартами ДСТУ ISO [27]

Практично усі вітчизняні сільськогосподарські підприємства мають функціональну структуру управління. Таке управління підприємством з розподілом на структурні елементи за функціональною ознакою має назву системи Тейлора. В основу організації виробництва при такому підході покладено принцип розподілу праці не тільки за видом діяльності, а й за функціями, що виконуються ок-

ремими працівниками чи їх групами. При цьому вважається, що робота виконана, і виконана добре, якщо продукт вироблений згідно з інструкцією та відповідає технічним характеристикам або стандарту. Даний підхід називається концепцією „product-out”, де головна увага приділяється продукції, як основній цілі роботи (рис. 1.8, а) [189].

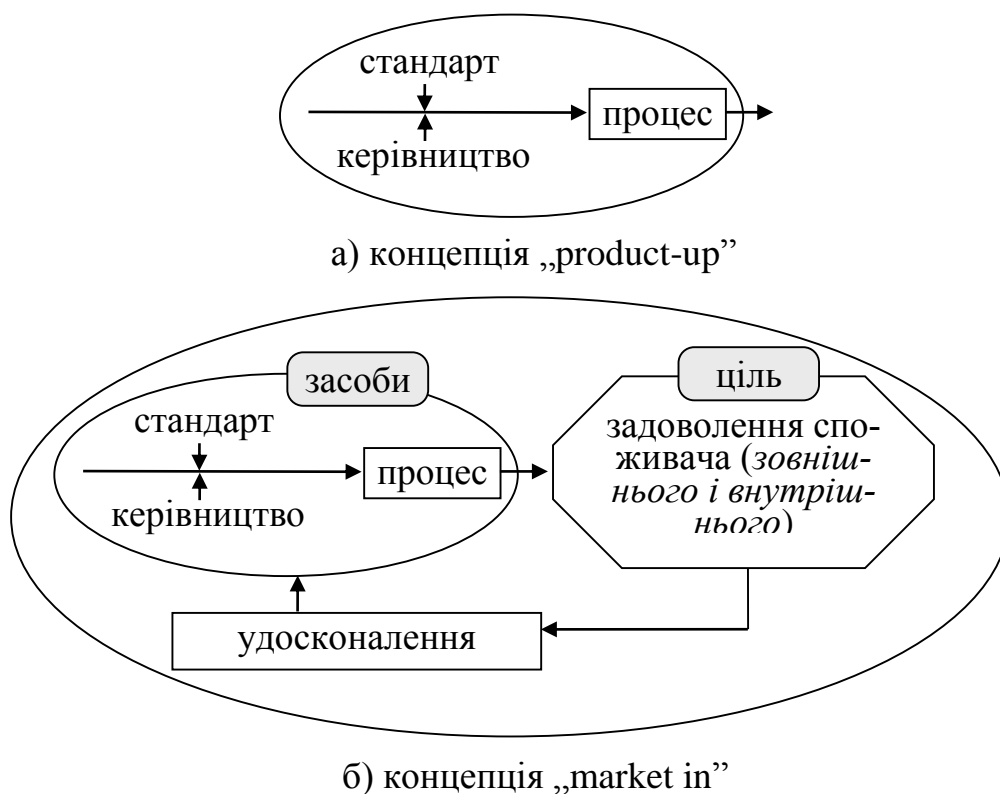


Рис. 1.8. Концепції організації та управління підприємством

За Тейлором, трудова задача ділиться на окремі етапи та операції. Кожний робітник спеціалізується на виконанні однієї чи кількох подібних і простих операцій, що дає змогу легше контролювати працівників і вимагати від них точного виконання завдання, інструкцій, технологій і простіше реалізувати на практиці принцип „виробити як можна більше”. У свою чергу, працівники вважають, що їхня робота –зробити тільки те, що визначено описом, стандартом продукту або керівництвом для виробництва. При цьому одні працівники займаються стандартними процесами, а інші працюють над їх удосконаленням.

Еволюція поняття якості (рис. 1.1) вимагає змінити тейлорівську політику „виробити більше” і перейти до принципу „максимально задовольнити спожи-

вача”. Нині, для досягнення економічного успіху, підприємствам необхідно враховувати запити споживачів, що потребує змін у системі організації робіт і системі управління.

Принцип зосередження уваги на задоволенні споживача називається концепцією „market in” [189], яка стверджує, що робота не є добре виконаною, доки вона не задовольняє споживача (рис. 1.8, б). При цьому споживачем є не тільки безпосередній покупець готової продукції, а й усі працівники підприємства, тобто кожний етап продукту повинен задовольняти всі подальші процеси. Тому внутрішні споживачі (наступні процеси) мають таке ж важливе значення, як і зовнішні.

При підході „market in” кожен працівник виконує як звичайну щоденну роботу, так і працює над її удосконаленням, що дозволяє достатньо швидко реагувати на зміни в потребах споживачів. Така постановка є визначальною для досягнення й утримання конкурентоспроможності. Адже, як тільки якість продукції стає високою, споживач вважає досягнення такої якості таким, що само собою розуміється, і більш важливим стають інші фактори. Все це потребує міжфункціональних зусиль – жодна організаційна структура не може забезпечити якість продукції сама по собі. У системі Шухарта всі фази внутрішньовиробничого циклу в бізнес-процесі є елементами загальної командної роботи, що досягається ієрархією для виконання щоденної роботи і міжфункціональною організацією для задоволення потреб споживача. Це виключає виробничу конфліктність, що властива системі Тейлора, і зосереджує увагу на причинах, а не на результатах (на відміну від тейлорівського підходу).

Управління якістю в аграрному секторі здійснюється в межах діючого апарату управління і полягає в чітко організованій діяльності з виявлення потреб, виробництва, переробки і реалізації сільськогосподарської продукції.

На рівні підприємства й об’єднання управління якістю організується одним із двох способів. Перший полягає у чіткому розподілі функцій і завдань управління якістю продукції між існуючими підрозділами і працівниками, періодич-

ному перегляді як самих функцій і завдань, так і їх розподілу для поліпшення діяльності. При цьому не створюється спеціалізований орган – відділ управління якістю. Другий спосіб передбачає на доповнення до першого варіанта виділення загальної функції координації і створення відділу управління якістю. На даний відділ покладаються багато спеціальних функцій управління якістю.

Обидва варіанти мають свої переваги й недоліки. Так, переваги першого варіанта полягають в тому, що всі учасники виробничого процесу несуть відповідальність за якість, не виникає відчуття, що відповідальність покладається на когось іншого і він повинен вирішувати усі питання, пов'язані з якістю. Недоліком є те, що ряд координуючих функцій ніхто не виконує і не вирішує організаційних і методичних питань загального характеру. Другий варіант не має вказаного недоліку, проте працівники підприємства часто впевнені, що є спеціально виділені люди, які відповідають за якість і, відповідно, вони повинні вирішувати усі проблеми, пов'язані з якістю.

За будь-якого варіанта загальне управління якістю має покладатися на керівника підприємства, що відповідає за всю діяльність організації та економічні результати, які в умовах ринкової економіки не можуть бути високими при низькій якості продукції.

Реалізація принципів управління якістю здійснюється шляхом створення й запровадження на підприємствах систем управління якістю (СУЯ), які є невід'ємною частиною (підсистемою) системи управління підприємством. Вона пов'язана з іншими підсистемами загальної системи управління агропідприємством та має множину внутрішніх і зовнішніх зв'язків (рис. 1.9).

Усвідомлена необхідність комплексного підходу до управління якістю, як складової частини системи управління підприємством, привела до того, що у країнах з ринковою економікою почали розробляти стандарти на системи управління якістю. Основними цілями даних документів є сприяння в розвитку стандартизації у світовому масштабі для спрощення товарообміну, взаємодопомога і, як наслідок, – підвищення конкурентоспроможності та створення бази довіри у відносинах між виробниками і споживачами.

Удосконалення СУЯ вважається одним з найважливіших напрямків підвищення конкурентоспроможності як окремих підприємств і фірм, так і галузей, цілих країн та міжнародних утворень. Невипадково процеси інтеграції в Європі супроводжувалися заснуванням Європейської організації якості та Європейської федерації управління якістю, основний зміст яких полягає у створенні та всебічній підтримці ефективних методів управління якістю [85, с. 47]. На нашу думку, Україні також необхідно інтегруватися у ці процеси.



Рис. 1.9. Взаємозв'язок системи управління якістю з іншими підсистемами управління підприємством АПК*

*За даними дослідження автора.

У 1987 р. Міжнародна організація стандартизації (ISO) затвердила сімейство стандартів серії ISO 9000, які вперше у світовій практиці встановили єдині

вимоги до СУЯ фірм-постачальників. У світі понад півмільйона фірм підтвердили відповідність своїх СУЯ стандартам ISO 9000. Щороку сертифікати на СУЯ одержують 70–80 тис. фірм. При цьому і самі стандарти постійно вдосконалюються. Так, у 2001 р. введено в дію ISO 9000:2000, які суттєво відрізняються від попередньої версії (1994 р.), є досконалішими і значною мірою спираються на концепцію TQM (Total Quality Management – Тотальне управління якістю).

У країнах з високорозвиненою економікою керівники вбачають у сертифікації СУЯ не тільки засіб для отримання замовлень, а й ефективний механізм управління, що сприяє конкурентоспроможності в умовах ринкової економіки.

За свідченням П. Калити [85, с. 48], “Україна має негативний досвід спрощеного, формального підходу до створення СУЯ і їх широкомасштабного впровадження за вказівкою зверху (з обов’язковою реєстрацією у відповідних органах). Реально це вилилося в імітацію зазначених систем і завдало великої соціальної шкоди нашій державі”.

Проте у період реформування українські підприємства починають виявляти зацікавленість питаннями якості. Про це свідчить збільшення номенклатури продукції, яка спроможна конкурувати на внутрішньому та зовнішньому ринках не лише за рахунок демпінгових цін, а й за рахунок підвищення якості. Підтвердженням цього є зростання чисельності виробників, які бажають одержати сертифікат на наявність функціонування СУЯ, що відповідає вимогам ISO. Фактори, що спонукають створювати системи управління якістю, наведено на рис. 1.10.

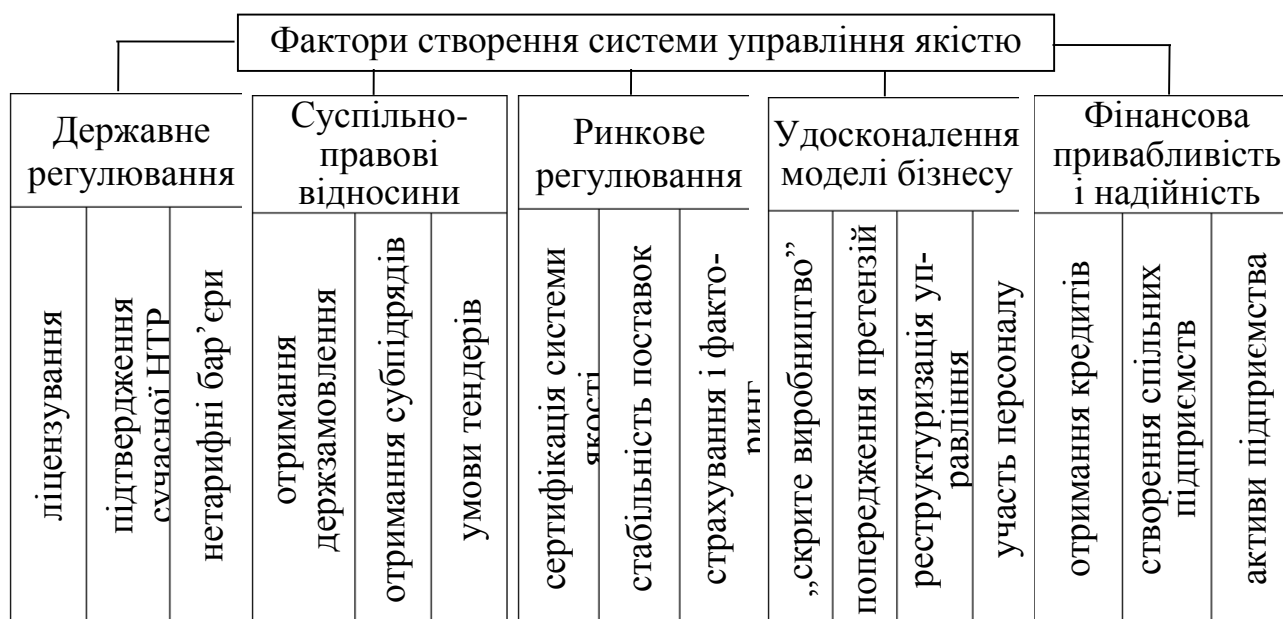


Рис. 1.10. Спонукальні мотиви створення системи управління якістю*

*За даними дослідження автора.

Вітчизняні організації АПК, метою яких є підвищення своєї конкурентоспроможності за рахунок створення СУЯ, нині постають перед такими перешкодами [188]:

– відсутність традицій стратегічного менеджменту, що не дає змоги керівництву прогнозувати перспективу на основі потенціалу підприємства і ринкового середовища й обґрунтовувати доцільність інвестицій;

– відсутність традицій використання регулярного менеджменту, що зумовлює необхідність одночасно формувати і впроваджувати СУЯ. Так, на вітчизняних підприємствах тільки в останні роки створюються сучасний управлінський облік, регулярний маркетинг і організація продажу товарів (послуг), управління персоналом тощо;

– на підприємствах не орієнтуються на досягнення загальних цілей, тому що більшість менеджерів, які управляють нині підприємствами, виховані за часів, коли цілі задавалися централізовано, конкретні дії були спрямовані на реалізацію інтересів підприємства з точки зору керівництва, що мали віддалене відношення до особистих і колективних вигод працюючих, які діяли з мінімальними затратами своїх зусиль;

– відсутність якісно підготовлених фахівців у галузі управління виробництвом. У спеціалістів вітчизняних підприємств немає практичного досвіду роботи

в умовах ринкових відносин і під час сертифікації СУЯ. Нестача такого досвіду спостерігається у різних формах: у відсутності розуміння безперервної мінливості якості при формулюванні положень політики в галузі якості; у невмінні налагодити ефективний зворотний зв'язок зі споживачами; у недостатності навиків оцінки та вибору постачальників; у нечіткому розподілі відповідальності між керівниками різних рівнів; у відсутності потрібного зворотного зв'язку між вищим керівництвом і персоналом тощо.

Більшість українських підприємств створюють СУЯ, асоціюючи її із сертифікацією за стандартами ISO [188, с. 54]. У свою чергу, стандарти ISO 9000 передбачають, що має бути відображено в СУЯ, але не регламентують її зміст, не вказують на те, яким чином будувати останню і не зобов'язують застосувати в ній сучасні методи управління якістю, оскільки це – справа самих підприємців, а одночасно і фактор їхньої конкурентоспроможності [85, с.47].

На нашу думку, в Україні слід на державному рівні розробити рекомендації щодо впровадження СУЯ в сільськогосподарському виробництві.

Для досягнення сертифікації за стандартами ISO має бути визначена загальна стратегія сільськогосподарського підприємства, яка повинна містити насамперед:

- маркетингову стратегію, що відображає конкурентні переваги продукції підприємства, за рахунок яких будуть досягнуті успіхи. Відповідно до цієї стратегії повинно розвиватися підприємство;
- стратегію технічного розвитку, яка забезпечує технологічний потенціал підприємства;
- стратегію взаємодії з постачальниками, оскільки якість залежить від сировини і чіткості її постачання (у птахівництві це корми, порідний склад птиці тощо);
- стратегію управління персоналом, адже якість значною мірою залежить від кваліфікації, знань і навичок працівників, від здатності постійно підвищувати свій фаховий рівень;
- стратегію фінансового й управлінського обліку, оскільки для поліпшення якості, виділення для цього матеріальних засобів і трудових ресурсів необхідний

облік, аналіз і оцінка витрат;

– стратегію якості, яка є однією з найважливіших функціональних стратегій і повинна розроблятися як невід’ємна частина загальної стратегії.

Відсутність хоча б одного з цих компонентів призводить до неотримання бажаних результатів. Тому розробка загальної стратегії повинна здійснюватися комплексно.

Отже, якість продукції, а відповідно і її конкурентоспроможність великою мірою залежать від загальної стратегії, якості роботи усіх ланок підприємства, що, в свою чергу, впливає з діючої системи управління. Управління якістю продукції є складовою будь-якого виробничого процесу, в яких би формах і масштабах він не здійснювався.

1.2. Особливості організації інформаційного забезпечення систем управління якістю в птахівництві

Особливістю ринкової економіки є процес формування нової господарської системи. Фундаментальна основа даного процесу, на наш погляд, полягає у якісно новому типі технологічного й господарського укладу, в якому роль одного із головних виробничих ресурсів належить інформації. Економічна інформація – це сукупність відомостей (даних), які відбивають стан або визначають напрям змін і розвитку господарства та його ланок [133, с. 44].

А. Харт [201], досліджуючи стратегію фірми на ринку, вперше показав, що виробничий цикл неможливий без постійного притоку нової інформації.

Д.А. Дятлов [77] відмічає: „В сучасних умовах в якості головного ресурсу економіки виступає наукове знання та інформаційні ресурси... Пріоритети все більше і більше зміщаються від власності і капіталів до наукових знань й інформації”. Отже ведення бізнесу можна розглядати як процес перетворення ресурсів в економічні цінності, а інформація є одним із таких важливих ресурсів [38, с.33].

Під інформаційними ресурсами слід розуміти логічну сукупність інформації про фактичні дані й залежності між ними [164, с. 44]. Інформація надається споживачеві у вигляді інформаційного продукту, який, у свою чергу, визначається

як „сукупність даних, що сформована їх виробниками для подальшого розповсюдження і може існувати у речовинній і неречовинній формі” [187, с. 38]. Цінність інформаційного продукту для користувача і, відповідно, його комерційний успіх залежить від того, наскільки цей продукт зможе задовольнити потреби споживача.

Інформаційний ресурс – ресурс специфічний і має ряд особливостей, які відрізняють його від традиційних ресурсів. На наш погляд, до них належать:

- вплив на ефективність виробництва без фізичного збільшення традиційних ресурсів;
- дія на суб’єктивний фактор виробництва – людину, її характер і здібності.

Інформація може виступати як предмет, засіб і результат праці. Як предмет праці – це первинні вихідні необроблені дані; як засіб праці – це сукупність знань, даних і прийомів, за допомогою яких вихідна інформація (предмет праці) може бути найбільш ефективно оброблена з метою отримання запланованого результату. Інформація як результат праці завжди виступає у закодованому певним чином вигляді та має споживчі властивості – вона зменшує невизначеність ситуації. У галузі управління якістю інформація виступає як предмет, засіб і продукт праці.

Отже, інформаційний ресурс в економіці проявляється у багатьох аспектах. Одним із вагомих аспектів є перетворення інформації у важливий фактор виробництва. Таким чином, можна говорити про появу нового фактору виробництва – інформації, який на сучасному етапі розвитку суспільства стає пріоритетним.

Оскільки головною метою інформаційного забезпечення СУЯ є прийняття ефективних управлінських рішень, доцільно класифікувати інформацію відповідно до вимог процесу прийняття рішення з урахуванням вибору інформаційних технологій розв’язання задач (рис. 1.11).

Основою побудови СУЯ є виявлення причин, що зумовлюють зміни якості продукції, вивчення їх взаємодії. Отже, постає задача визначення інформації, потрібної для функціонування системи. Для цього необхідно виявити фактори, що визначають якість продукції.

За часом дії всі фактори, що впливають на якість продукції птахівництва, можна поділити на довиробничі, виробничі й післявиробничі. Довиробничі фактори пов'язані з виведенням нових кросів, поліпшенням порідного складу. Основним завданням тут є досягнення високого рівня селекції. Виробничі – це вирішальна група факторів, що дозволяє виробляти продукцію певної якості. На даній стадії необхідно дотримуватися технологій виробництва, здійснювати відповідні ветеринарні заходи, впроваджувати передовий досвід. Головним завданням при дії післявиробничих факторів є доставка до споживача виробленої продукції після сортування, пакування, транспортування та збереження її у кращому вигляді. Дані групи факторів взаємопов'язані та знаходяться у діалектичному зв'язку, і тому повинні враховуватися при розробці та реалізації практичних програм, спрямованих на підвищення якості та конкурентоспроможності продукції.



Рис. 1.11. Класифікація інформації для забезпечення системи управління якістю*

*За даними дослідження автора.

на кожному етапі життєвого циклу продукції птахівництва на її якість впли-

вають організаційно-економічні, біологічні, санітарно-гігієнічні та техніко-технологічні фактори (рис. 1.12).

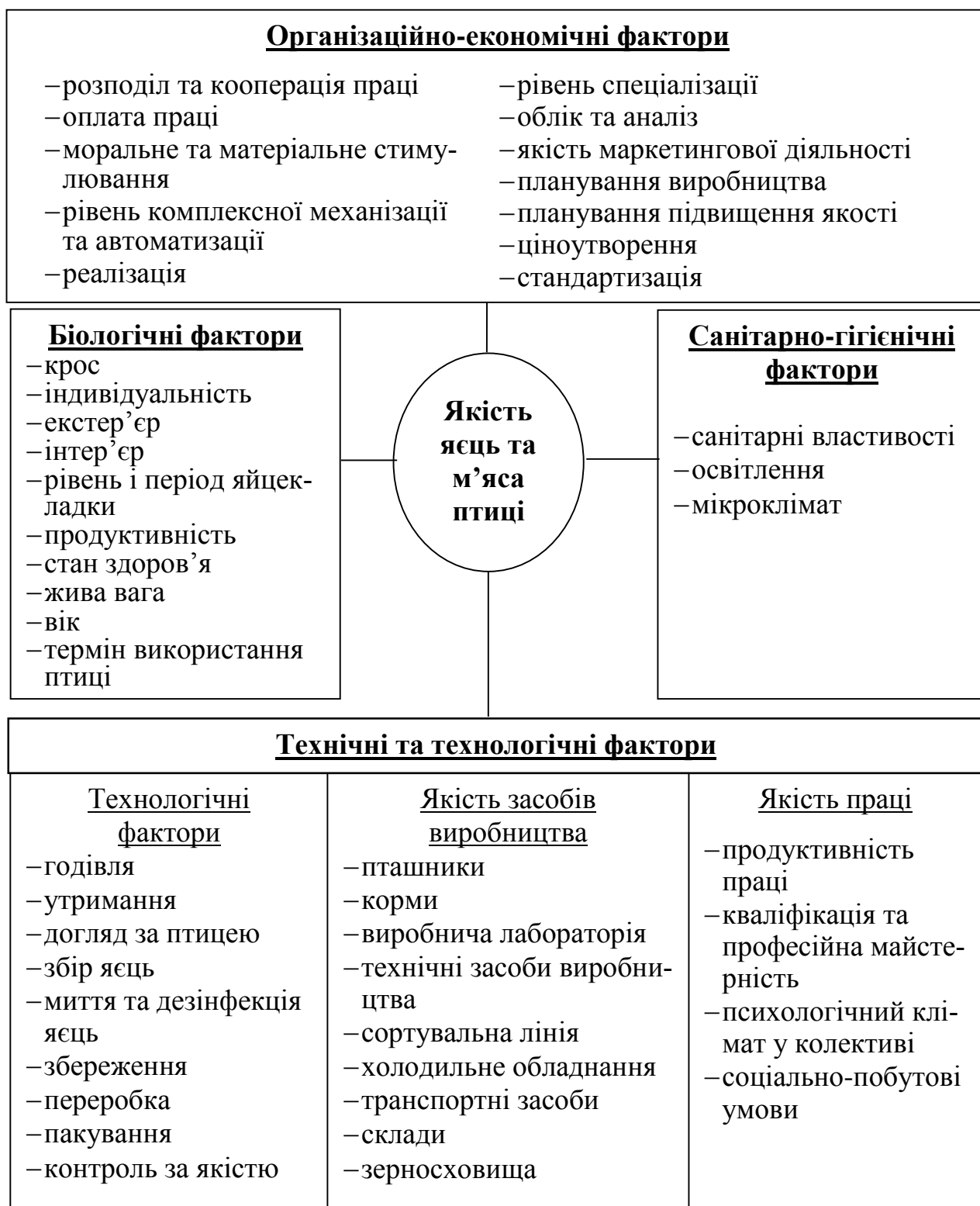


Рис. 1.12. Фактори, що впливають на якість продукції птахівництва*

*Заданими дослідження автора.

Такий класифікаційний підхід дозволяє детально проаналізувати вплив як

окремого фактора, так і їх сукупності на формування й підвищення якості продукції, виявити взаємозалежність між витратами на окремих етапах виробництва, збереження, переробки та реалізації і змінами якісних характеристик яєць. Для підвищення якості продукції птахопідприємств слід запроваджувати такі напрями управлінської діяльності, як проектування, забезпечення, оптимізація, контроль та стимулювання якості протягом всього періоду виробництва продукції. Для цього потрібно розробити й реалізувати загальну політику, на основі якої кожний структурний підрозділ має виконувати поставлені перед ним конкретні завдання.

Вирішення даної проблеми потребує відповідного інформаційного забезпечення для розв'язку таких завдань:

- контроль забезпечення якості на кожному етапі виробництва;
- визначення „вузьких” місць, причин проблеми і методів їх усунення;
- аналіз ефективності системи та її оптимізація шляхом перебудови окремих процесів і взаємозв'язків між ними;
- планування і здійснення діяльності з поліпшення якості тощо.

Система управління якістю продукції є сукупністю управлінських органів і об'єктів управління, заходів, методів і засобів, що спрямовані на встановлення, забезпечення й підтримку високого рівня якості продукції.

Відповідно до стандартів ISO, процес управління якістю продукції птахівництва включає в себе такі етапи: маркетинг, пошук і вивчення ринку; проектування або розробка технічних вимог; матеріально-технічне забезпечення; підготовка і розробка виробничих процесів; виробництво; контроль, проведення випробувань обстежень; пакування і зберігання; реалізація і розподіл продукції; утилізація після використання. Цей процес можна подати у вигляді “кола якості” (рис. 1.13).

Згідно з першою прагматичною аксіомою Демінга [71], будь-яку діяльність можна розглядати як технологічний процес. У роботі підприємства такі процеси взаємодіють складним чином, утворюючи систему чи мережу процесів. Такий підхід законодавчо закріплено стандартами ISO 9000 і має назву „процесний”.



Рис. 1.13. Система управління якістю продукції птахівництва*

*За даними дослідження автора.

При застосуванні процесного підходу модель виробництва продукції у птахогосподарствах можна зобразити у вигляді дерева процесів (рис. 1.14).

На вході кожний процес має бути забезпечений необхідною інформацією, яка може надходити як ззовні підприємства – очікування споживачів, інформація про конкурентів і постачальників тощо, так і з середини – результати попередніх процесів, управлінські рішення, нормативні документи тощо (рис. 1.15).

Процес впровадження СУЯ на птахопідприємствах передбачає такі етапи: визначення поняття якості, визначення параметрів якості, визначення нормативів якості, розробка і впровадження системи моніторингу якості, розробка і впровадження системи аналізу якості, розробка і впровадження системи планування

якості, розробка і впровадження організаційної структури управління якістю.



Рис. 1.14. Дерево процесів виробництва продукції у птахогосподарствах*

*За даними дослідження автора.

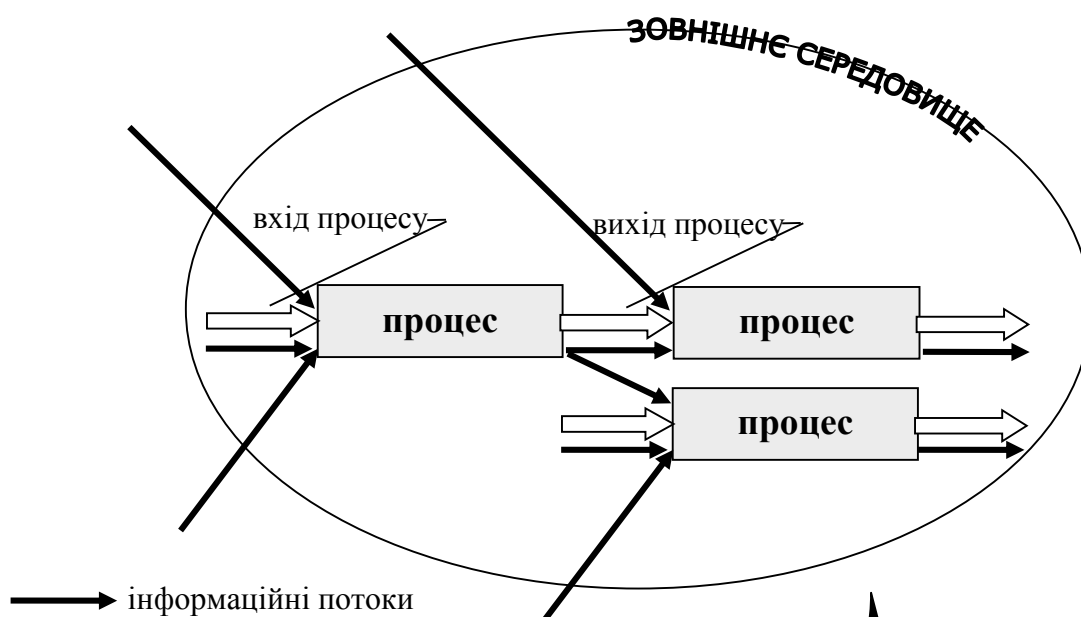


Рис. 1.15. Узагальнений процес за ДСТУ ISO 9000-2001
з необхідними потоками інформації*

*За даними дослідження автора.



Кожен із означених етапів супроводжується низкою заходів, які можна розглядати у вигляді процесів, що повинні бути забезпечені певними знаннями на вході, а на виході мають інформацію, потрібну для подальших процесів (додаток А).

З огляду на наведене можна виділити два напрями інформаційного забезпечення функціонування систем управління якістю у птахівництві: науково-технологічний та організаційно-економічний.

Науково-технологічний напрям інформаційного забезпечення підтримує систему управління якістю на технологічному рівні (рис. 1.16).

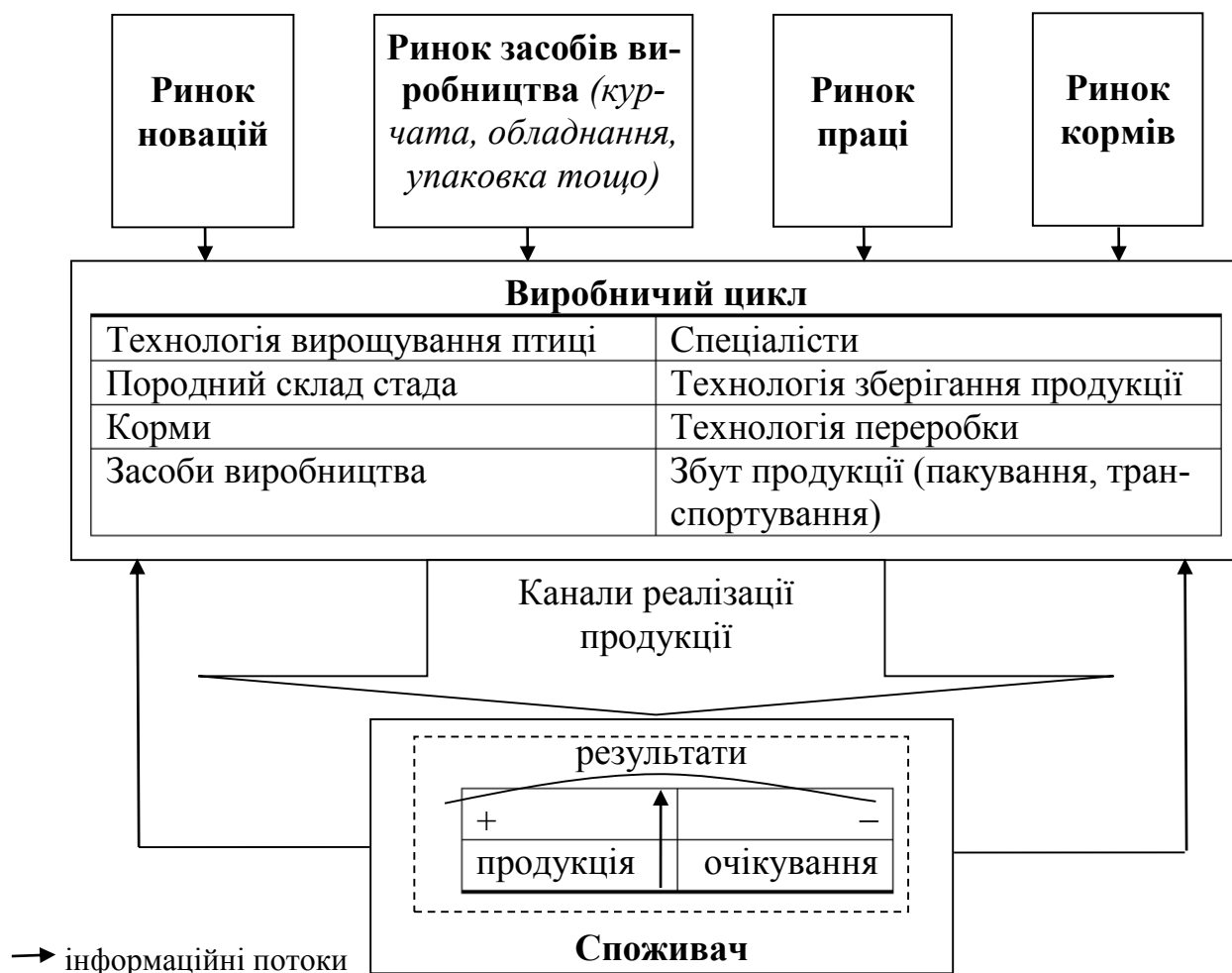


Рис. 1.16. Науково-технологічний напрям забезпечення
політики якості продукції птахівництва*

*За даними дослідження автора.

Для забезпечення якості продукції птахівництва на технологічному рівні необхідна інформація надходить ззовні підприємства (ринок новачій, освітніх послуг тощо) і у вигляді результатів виробничого процесу. Отже, необхідно мати інформацію про:

- 1) сучасний стан ринку новачій – технології вирощування птиці, зберігання яєць, м'яса птиці та продуктів їх переробки, пакування та маркування готової продукції, виготовлення кормів, переробки продукції тощо;
- 2) сучасний стан і новини про появу новачій на ринку засобів виробництва – породи і кроси птиці та їх характеристики (продуктивність, екстер'єр тощо), обладнання й устаткування для утримання птиці, сортувальні лінії, холоди-

льне обладнання, обладнання для переробки продукції, пакувальне обладнання, транспортні засоби, обладнання для виготовлення кормів та сумішей, тара й упаковка для пакування готової продукції;

- 3) сучасний стан ринку праці – наявність спеціалістів відповідної кваліфікації;
- 4) сучасний стан ринку кормів – наявність кормів, сумішей, мінеральних і органічних добавок;
- 5) нормативні документи, стандарти, посадові інструкції;
- 6) якість порідної птиці, інкубаційних яєць, курчат, птиці батьківського та промислового стада, кормів, сировини та інших матеріалів, яєць, м'яса і всієї готової продукції;
- 7) стан виробничого, випробувального й контрольно-вимірювального обладнання та інструментів;
- 8) санітарно-екологічні умови;
- 9) рівень кваліфікації та професійної майстерності персоналу;
- 10) виконання технологічних процесів і виявлення невідповідностей при виробництві продукції на кожному етапі життєвого циклу.

Організаційно-економічний напрям інформаційного забезпечення СУЯ

(рис. 1.17) підтримує такі види діяльності на підприємстві, як:

- маркетинг і вивчення ринку;
- проектування і розробка продукції;
- планування і розробка виробничих процесів;
- матеріально-технічне забезпечення;
- виробництво продукції;
- перевірка і контроль;
- пакування і зберігання;
- переробка продукції;
- реалізація і розподіл продукції;
- технічна допомога і обслуговування;
- утилізація.

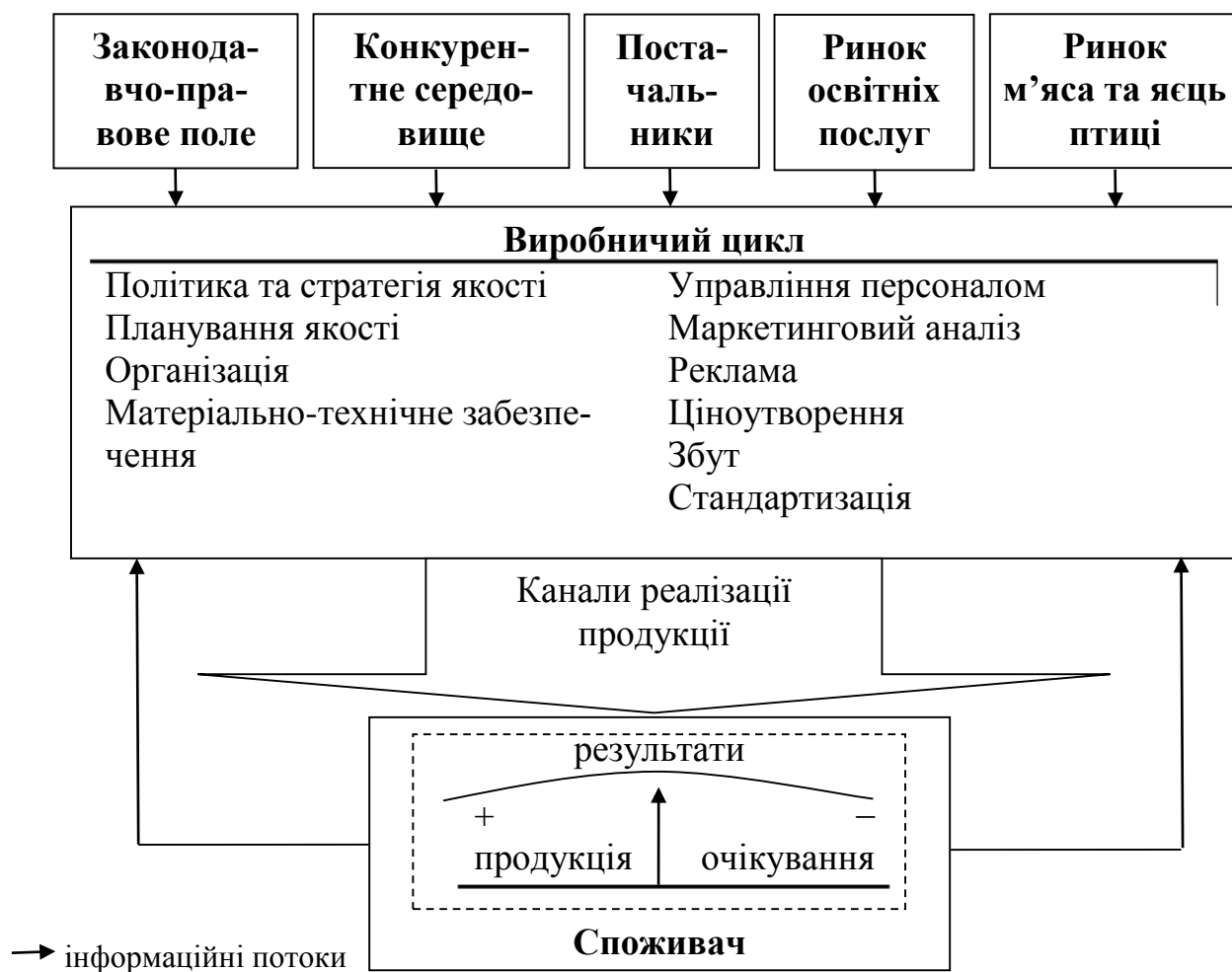


Рис. 1.17. Організаційно-економічний напрям забезпечення політики якості продукції птахівництва*

*За даними дослідження автора.

Як і у випадку науково-технологічного напрямку, для інформаційного забезпечення СУЯ за організаційно-економічним напрямом необхідні дані надходять ззовні та з середини підприємства. При цьому використовується така інформація:

- 1) нормативно-правові акти, прийняті на державному і регіональному рівнях;
- 2) результати маркетингових досліджень про товари-аналоги, кон'юнктуру ринку, очікування споживачів;
- 3) політика і стратегія підприємства в галузі якості;
- 4) про конкурентів на ринку;
- 5) про постачальників порідних курчат, інкубаційних яєць, кормів та іншої сировини, обладнання й устаткування, тари і упаковки;

- 6) сучасний стан ринку освітніх послуг – заклади навчання та підвищення кваліфікації спеціалістів-птахівників, консультування з питань виробництва продукції птахівництва;
- 7) забезпеченість ресурсами;
- 8) рівень комплексної механізації та автоматизації;
- 9) психологічний клімат у колективі та соціально-побутові умови;
- 10) витрати на забезпечення якості;
- 11) канали продажу продукції;
- 12) задоволеність споживачів.

Модель інформаційних потоків системи управління якістю продукції птахівництва за кожним напрямом та етапом „кола” якості наведено у табл. 1.2. При цьому інформація для управління якістю надходить як із середини підприємства, так і з зовнішнього середовища.

Методами розповсюдження необхідних знань, інформації, даних для інформаційної підтримки системи забезпечення і поліпшення якості є інформування, навчання, консультування, діагностика та впровадження автоматизованих систем управління.

Таким чином, інформаційна система управління якістю продукції птахівництва має бути спрямована на своєчасне забезпечення птаховиробників внутрішньою та зовнішньою достовірною інформацією науково-технологічного та організаційно-економічного напрямів.

Таблиця 1.2

Інформаційні потоки забезпечення якості

Напрямок	Інформаційне забезпечення:			
	маркетинг, пошук і вивчення ринку	проектування або розробка технічних вимог	матеріально-технічне забезпечення	підготовка і розробка технологічних процесів
науково-технологічний	- дані про інновації в методах маркетингу	- стандарти; ТУ; - дані про: технології та вимоги конкурентів; технологічні новації; методи розробки СТП	- дані про інновації на ринку МТЗ	- стандарти; вимоги до охорони праці та екології; вимоги до кадрового забезпечення; операційні ресурсні нормативи; - дані про технічні та технологічні нововведення
організаційно-економічний	- дані про: споживачські переваги; соціальні зміни; попит; реклаमाції; стан конкуренції; товари-субститути	- нормативні акти; політика і стратегія в сфері якості	- дані про забезпеченість ресурсами та їх якість; - стан на ринку МТЗ	- положення про підприємство та окремі підрозділи; посадові інструкції; внутрішні нормативні документи

Продовження табл. 1.2

Інформаційне забезпечення:				
виробництво	контроль, проведення випробувань, обстежень	пакування і зберігання	реалізація і розподіл продукції	утилізація після використання
- дані про: технологію вирощування птиці; технологію переробки; інновації в методах управління	- стандарти; ТУ; нормативи і методи їх визначення; - дані про інновації операційного менеджменту - перелік невідповідностей	- дані про технології зберігання та пакування продукції;	- дані про технології відвантаження і транспортування	- дані про технологію утилізації відходів
- технологічні карти; внутрішні нормативні документи; посадові інструкції; - дані управлінського обліку; - дані про стан виробничого, випробувального і контрольно-вимірювального обладнання та інструментів	- внутрішні нормативні документи; посадові інструкції; - дані управлінського обліку	- технологічні карти; внутрішні нормативні документи; посадові інструкції; - дані управлінського обліку	- договори; внутрішні нормативні документи; посадові інструкції; - дані управлінського обліку; - дані про пропозицію на ринку	- внутрішні нормативні документи; - дані управлінського обліку

1.3. Інформаційні потоки та методи інформаційно-консультаційного забезпечення управління якістю

Ефективне управління якістю може ґрунтуватися тільки на актуальних, конкретних, теоретично аргументованих, безперервно поновлюваних, осмислених даних, що відображають вагомі пріоритетні фактори якості. Сукупність процесів з підготовки і доведення необхідних даних до споживачів інформації являє собою інформаційне забезпечення управління якістю. Отже, для ефективного функціонування СУЯ птахівництва необхідне відповідне інформаційне середовище, тобто забезпечення своєчасною й достовірною комерційною і науково-технічною інформацією. З цією метою має бути створена інформаційно-консультаційна система управління якістю.

При формуванні інформаційно-консультаційної системи управління якістю необхідно враховувати особливості останнього як об'єкта інформаційного забезпечення. Етапи удосконалення і забезпечення якості відображає WV-модель, що зображує загальну форму розв'язання проблеми як чергування ідеї (роздуми, планування, аналіз) і досвіду (отримання інформації, наприклад через експерименти, численні виміри, анкетування тощо) та ілюструє три типи вирішення проблеми (управління процесом, реактивне удосконалення і проактивне удосконалення). WV модель зображено на рис. 1.18.

На кожному етапі WV-моделі, при проходженні між формулюванням проблем чи прийняттям рішень і збором інформації, відбувається рух між рівнем ідеї та рівнем досвіду: на проактивному етапі є відчуття чи уява про проблему – рівень ідеї; далі збір та отримання інформації рівень досвіду; формулювання проблеми на основі одержаних даних (ідея); збір даних, на основі яких буде побудовано аналіз ключових причин (досвід); планування рішення (ідея); отримання даних для підтвердження, що рішення діє (досвід); стандартизація успішних рішень (ідея).

Як бачимо з рис. 1.18, на кожному з трьох етапів WV-моделі використовуються різні види даних. Дані контролю за процесом є типовими розрахунковими

даними якості продукції та процесу (дані статистичного контролю процесу). Реактивне удосконалення націлено на усунення „слабких ланок” і передбачає стандартизацію процесу розв’язання проблеми з використанням, наприклад, семи інструментів контролю за якістю (контрольний лист/стратифікація, діаграма Парето, діаграма Ісікави, графіки, контрольні таблиці, гістограми, діаграми розсіювання), що потребує збору даних, які представляють факти. Проактивне удосконалення націлено на знаходження вищих критеріїв, на яких будуть ґрунтуватися подальші зусилля з удосконалення. Даними проактивного методу є потреби споживачів, зміни в суспільстві тощо, тобто дані, що використовуються при розробці продукту і виборі напрямів діяльності підприємства.

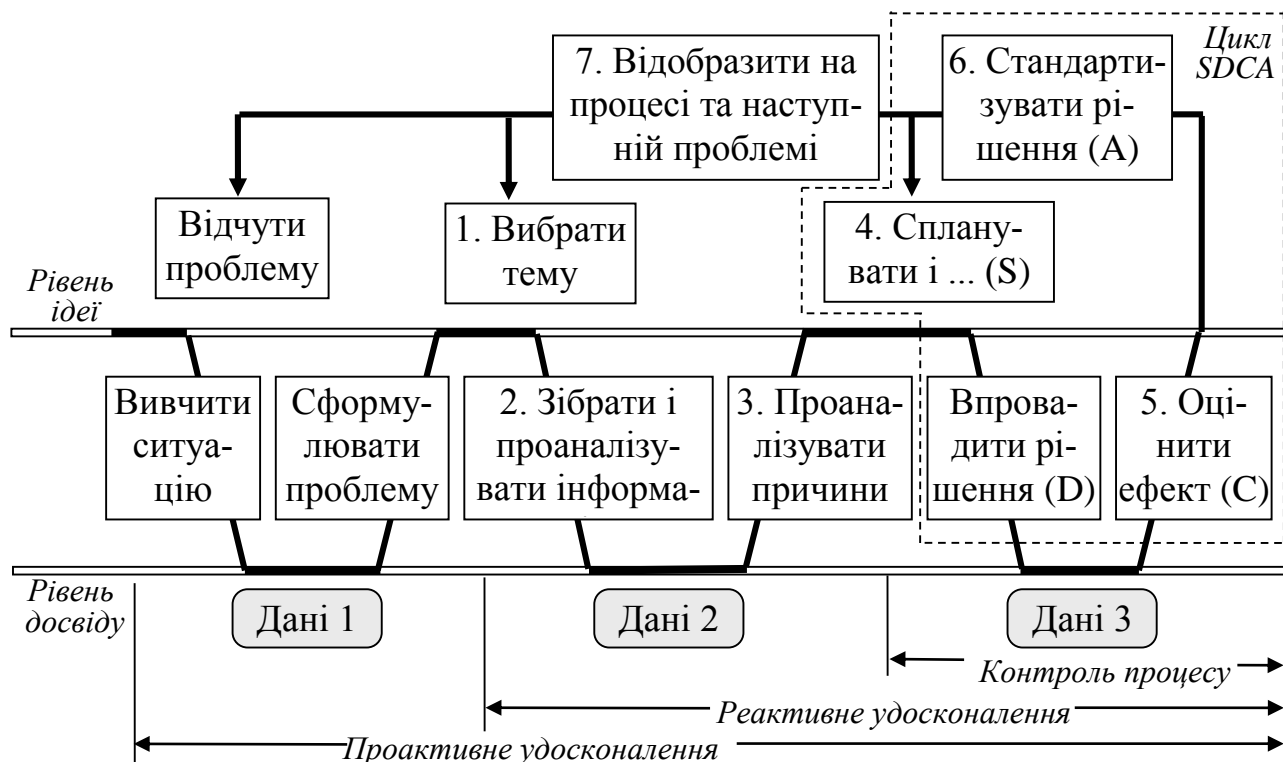


Рис. 1.18. WV модель забезпечення якості [189]

Управління за принципом Тейлора включає в себе лише цикл SDCA (*Standart – Do – Check – Action*). Інформаційні потоки при функціональній організації управління якістю зображено на рис. 1.19.

Процесний принцип організації управління якістю передбачає постійне удосконалення процесів. При цьому важливо зосередити увагу на більш вагомим проблемах, що удосконалюються, і забезпечити максимальну ефективність прийнятих рішень. У WV-моделі доведеною є ідея удосконалення, що повто-

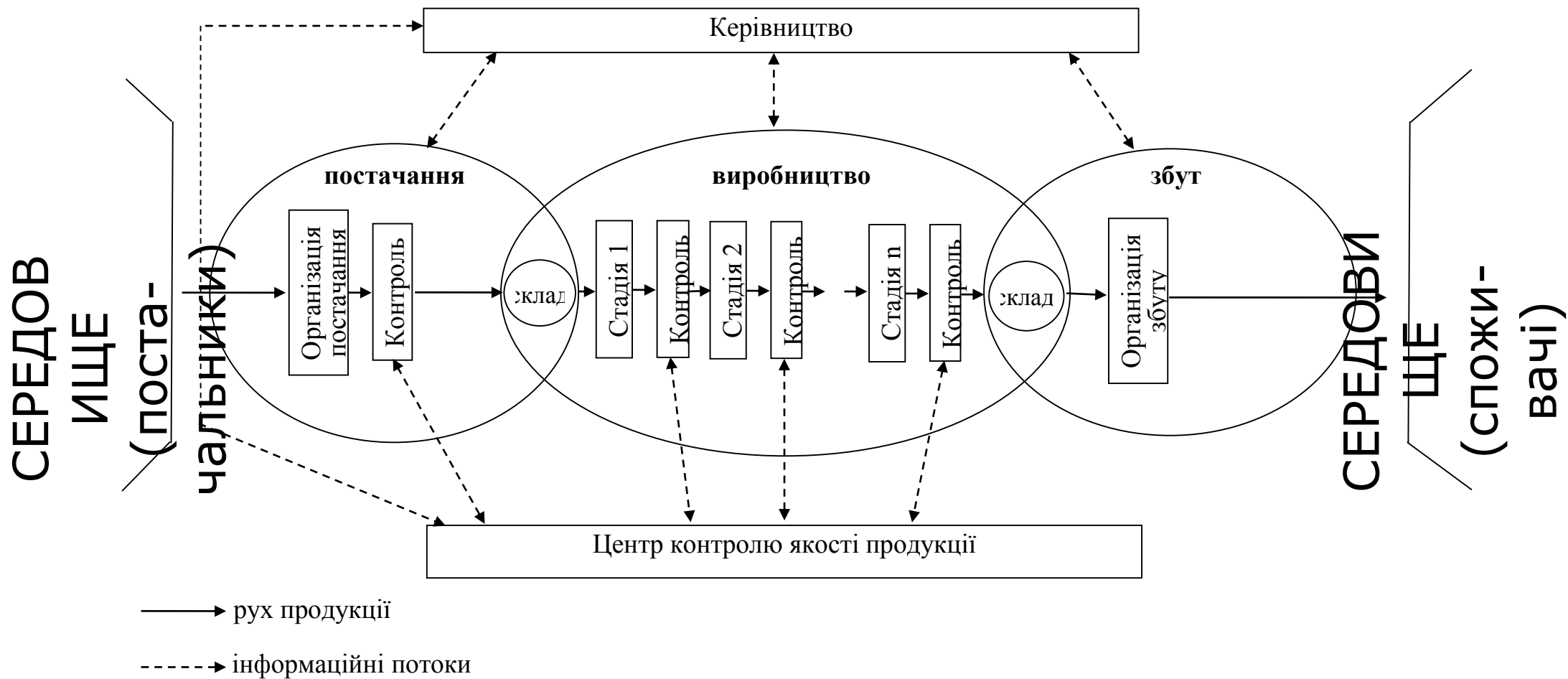


Рис. 1.19. Схема інформаційних потоків при функціональній організації управління якістю *

*За даними дослідження автора.

рюється, – циклічний рух назад для роботи над наступною проблемою чи продовження удосконалення вже покращеного процесу. Це відомий цикл PDCA (*Plan – Do – Check – Action*).

Принципами управління при процесному підході є:

- споживач визначає бажану продукцію;
- використаний процес визначає фактичну продукцію;
- фактична продукція неминуче має відхилення (варіантність, різновиди);
- перевірка є поганим первинним методом контролю;
- для задоволення бажаних вимог до продукції необхідно зменшити варіантність фактичної продукції шляхом знаходження і усунення варіантності у процесі.

Дані принципи вимагають чергування циклів SDCA і PDCA (рис. 1.20).

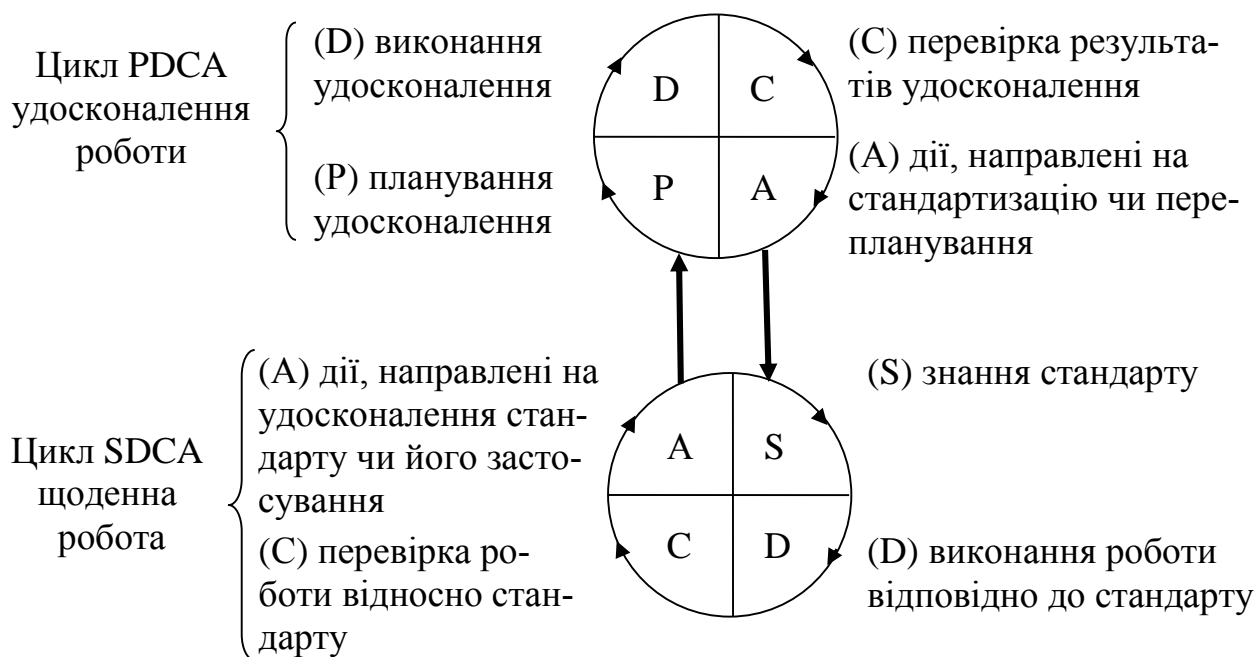


Рис. 1.20. Взаємодія між циклами SDCA і PDCA [189]

Інформаційні потоки при процесній організації управління якістю зображено на рис. 1.21.

Складності створення повноцінного інформаційного забезпечення якості в птахівництві обумовлені декількома факторами. Виробництво продукції птахівництва – велика система: в ній зайнято багато працівників, вона має розгалужену багаторівневу (ієрархічну) структуру. Тому для забезпечення інформацій-

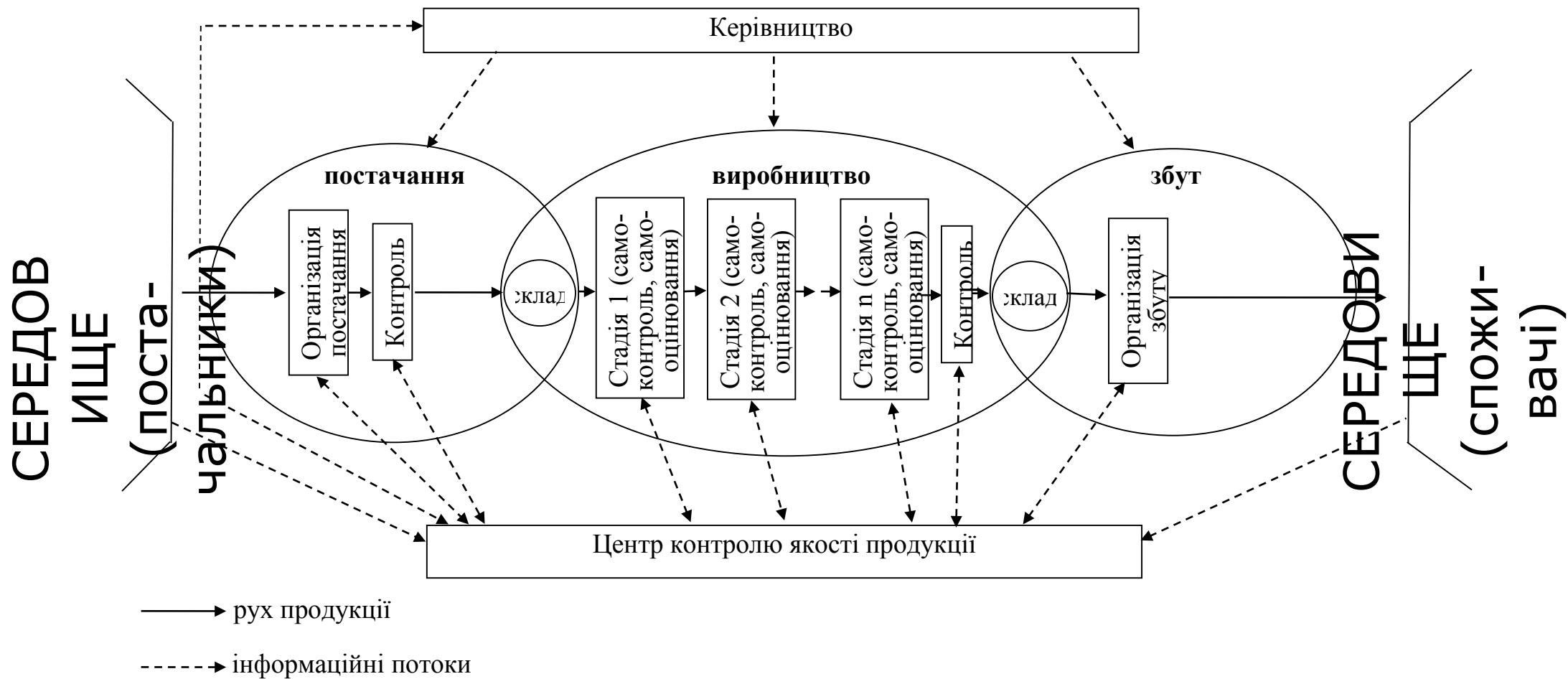


Рис. 1.21. Схема інформаційних потоків при процесній організації управління якістю*

*За даними дослідження автора.

них потреб суб'єктів виробництва необхідна структурно-змістовна оптимізація інформаційних потоків, що дозволяє, з одного боку, забезпечити об'єктивні оцінки якості виробництва на будь-якому рівні управління, а з другого боку, уникнути простого екстенсивного збільшення сил і засобів на отримання й узагальнення інформації в умовах її експоненціального росту. Ігнорування даної обставини веде до посилення фрагментарності й малопридатності різномірної інформації для узагальнення та оцінки якості взаємопов'язаних процесів виробництва.

Подолання згаданих складностей можливе з позицій принципів інформаційного забезпечення управління якістю [151, с. 17]:

- ієрархічності (припускає вибірковий збір первинних даних відповідно до існуючої ієрархії управління. Насамперед це інформація, що характеризує якість найближчих за ієрархією управління підсистем. Практична реалізація даного принципу упорядковує (оптимізує) інформаційні потоки по вертикалі управління, забезпечує повноту, об'єктивність, системність інформації, сприяє результативному управлінню якістю);
- діалогічності (інформаційне забезпечення активізує взаємодію суб'єктів виробництва продукції по вертикалі управління. Для здійснення такої взаємодії недостатньо тільки кінцевих оцінок керівника або зовнішніх експертів, необхідно, щоб кожен працівник був залучений до управління якістю);
- інтегративності (взаємопов'язані оцінки якості отримують лише в тому випадку, якщо із первинних даних можна одержати інформацію про різні етапи процесу);
- дедуктивності (у системах інформаційного забезпечення необхідно дотримуватися напрямку перетворення інформації від загального до окремого. Це передбачає збір даних, що характеризують базові, вагомі, типові для всіх об'єктів даного виду властивості);
- варіативності (передбачає одержання первинних даних, що одночасно відображають не тільки загальносистемні, а й варіативні специфічні показники якості діяльності конкретних підсистем);
- термінальності (передбачає отримання кінцевих (термінальних) оцінок якості

та виявлення певних проявів діяльності об'єкта управління, що привели до таких оцінок (термінальність зворотного зв'язку);

- векторності (інформаційне забезпечення повинно давати можливість проведення дослідження якості в будь-якому напрямку, що дає змогу економити ресурси дослідження, зосереджуючи увагу на пріоритетних напрямках управління).

З урахуванням наведених принципів найбільш загальними завданнями інформаційного забезпечення управління якістю на сучасному етапі є:

- виявлення потреб зовнішнього середовища. Виявлення потреб осіб, які приймають рішення, в інформаційних та інтелектуальних ресурсах. Розробка планів і заходів з інформаційного забезпечення зацікавлених осіб. Накопичення, структуризація і систематизація даних в галузі якості. Забезпечення їх довготривалого зберігання й оперативного використання, а також доступу до них зацікавлених осіб з урахуванням потреб і суспільних інтересів;
- формування інформаційних ресурсів підприємства на основі одержаних і збережених даних. Моделювання й аналіз схеми інформаційних і матеріальних потоків, структур, складу і властивостей організації з урахуванням цілей в галузі якості, а також процесів, що проходять ззовні підприємства. Забезпечення достовірності та надійності джерел інформації;
- здійснення процесів добування і придбання знань із сформованих інформаційних ресурсів. Забезпечення моделювання, структуризації, систематизації та класифікації знань для отримання нових. Видання брошур, буклетів, аналітичних і тематичних оглядів тощо за накопиченими аналітичними й інтелектуальними ресурсами. Контроль за їх практичним використанням. Визначення обсягів і рівня знань, що розповсюджуються. Підготовка рекомендацій з ефективного використання інтелектуальних ресурсів для забезпечення виконання цілей в галузі якості;
- забезпечення своєчасної, у необхідній формі консолідації інтелектуальних і аналітичних ресурсів для підтримки прийняття рішень. Розробка планів і заходів для попереджувальних протидій внутрішнім і зовнішнім негативним

факторам, а також заходів щодо забезпечення стійкого розвитку підприємства. Організація виконання проектів з реінжинірингу і консалтингових проектів. Вибір та обґрунтування застосування типових і перспективних процесів і технологій. Супровід їх впровадження. Удосконалення форм і методів інформаційно-аналітичної та консультаційної роботи.

Інформаційне забезпечення повинно підтримувати процес перетворення даних в інформацію, потім – у знання, і на кінець – у „інтелідженс” (рис. 1.22), який складається з чотирьох етапів: 1 – виявлення вихідних вимог і даних; 2 – формування інформаційних ресурсів; 3 – добування та придбання знань; 4 – доведення інформації [36].

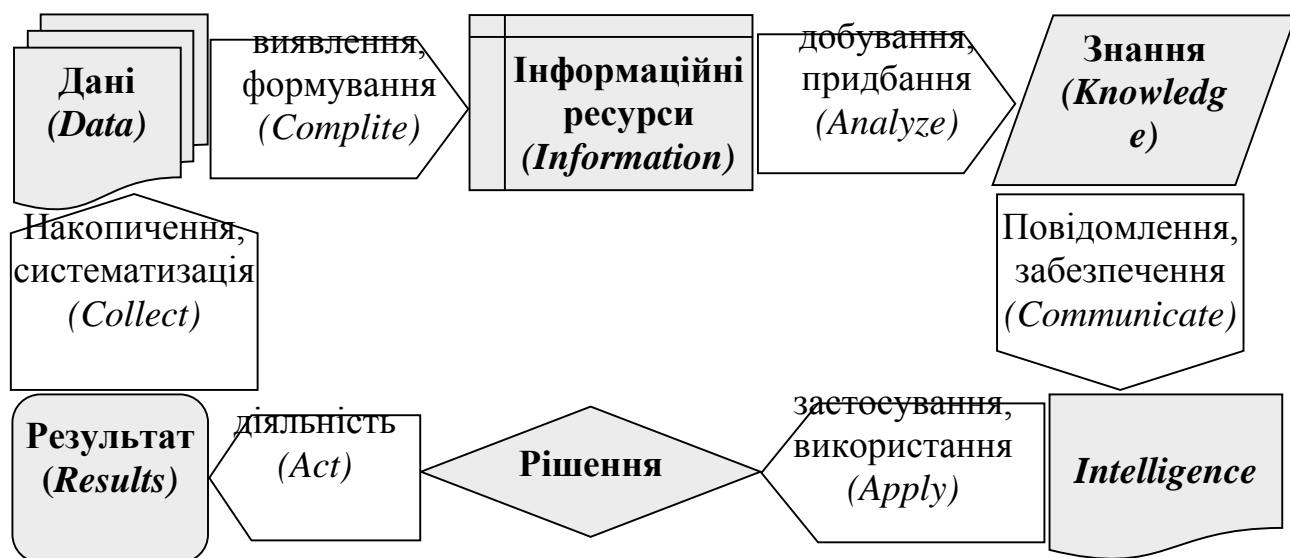


Рис. 1.22. Процес перетворення даних (інформації) в „інтелідженс” [36]

Дані, інформація і знання є закінченим продуктом діяльності аналітиків інформації. Іншими словами, це аналітичний документ для керівництва, що містить „осмислені відомості, які ґрунтуються на зібраних, оцінених і витлумачених фактах, викладених таким чином, щоб ясно бачити їх значення для розв’язку будь-якої конкретної задачі” [36].

Реалізація наведених принципів і завдань можлива лише за умови використання специфічних методів інформаційного забезпечення управління якістю.

Метод – це систематизований спосіб досягнення теоретичного чи практичного результату або розв’язання проблеми на основі певних чітких принципів. Метод окреслює та втілює шлях, напрями ефективної діяльності, що ведуть до

реалізації поставлених цілей. Він включає стандартні й однозначні правила (процедури), що забезпечують достовірність знання, яке формується. Методи поділяють на всезагальні (типу діалектики, аналітичного підходу), особливі (на зразок логіко-дедуктивних, синергетичних) та специфічні (типу контент-аналізу) [180, с. 373].

Основними складовими інформаційного забезпечення є збір, переробка та споживання інформації (рис. 1.23) [133, с. 62].



Рис. 1.23. Стадії інформаційного забезпечення

Отже, методами інформаційно-консультаційного забезпечення управління якістю можна назвати сукупність способів і прийомів збору, передачі, зберігання, обробки і доведення до користувача інформації та знань, необхідних йому для прийняття конкретних, обґрунтованих рішень щодо досягнення цілей в галузі якості.

Стадія збору передбачає первинне сприйняття і прийом інформації й означає сприйняття (зняття) інформації, яка виникає в результаті діяльності джерел інформації. Головною метою збору даних є отримання точних, своєчасних, достовірних і повних відображень явищ економічного життя, директивних та інших завдань [133].

Інформація, необхідна для виконання цілей в галузі якості, у птахопідприємствах збирається як із зовнішнього середовища, так і всередині підприємства. Збір даних всередині підприємства є, як правило, директивним. За способом збирання даних методи можна поділити на збір вручну (перегляд періодичних видань, літератури, фіксування невідповідностей тощо) та автоматизований (пошук у мережі Інтернет, отримання діагностичної інформації тощо); за характером збору – на розвідувальний (про стан ринку, конкурентне середовище тощо) та вільного доступу (на виставках, у бібліотеках тощо).

Методи збору даних та інформації, необхідних для прийняття управлінських рішень, на етапах удосконалення і забезпечення якості наведено у табл. 1.3.

Зібрана або здобута інформація входить до стадії перетворення. Інформація змінюється у просторі, часі, а також з формально-змістовного боку. Відповідно вирізняються три інформаційні процедури цієї стадії: передача, зберігання, обчислювальна обробка даних.

Таблиця 1.3

Методи збору даних та інформації, необхідних для прийняття управлінських рішень, на етапах удосконалення і забезпечення якості*

Етап удосконалення і забезпечення якості	Методи збору даних та інформації
Контроль процесу	Перевірка продукції контрольними службами, лабораторні вимірювання, статистичні методи контролю якості; діагностика характеристик якості; фіксування невідповідностей; перегляд існуючих стандартів
Реактивне удосконалення	Контрольний лист; матриця діагностики історії удосконалення якості; матриця фактів застосування; самодіагностика; обробка внутрігосподарських документів; контакти з керівниками і службовцями інших підприємств; перегляд відомостей спеціалізованих організацій; використання баз і банків даних
Проактивне удосконалення	Сканування; моніторинг; прогнозування; анкетування; інтерв'ювання; опитування; контекстуальне обстеження; контакти із споживачами; спостереження; метод КД (Джиро Кавакіти); перегляд статистичних оглядів, фактів досвіду, літературних джерел; відвідування виставок, показів; пошук в Інтернет

*За даними дослідження автора.

Основними варіантами передачі даних є фізичне переміщення носія і дистанційна передача за допомогою сучасних інформаційних технологій. У свою чергу, носії можуть передаватися кур'єром, транспортними засобами, поштою. Такими прийомами забезпечується передача не лише документованих даних, а й інформації, зареєстрованої на машинних носіях. При передачі інформації всере-

дині підприємства переважає варіант кур'єрського зв'язку, безпосереднього спілкування управлінських працівників або за допомогою електронної локальної мережі. Для зовнішньої передачі використовуються телекомунікаційні технології.

Процедура зберігання інформації реалізується також кількома варіантами залежно від форми подання інформації, обладнання, застосованого для зберігання інформації, терміну зберігання та інших критеріїв. Існує кілька варіантів зберігання інформації, основними з яких є: на папері, в архівах та в електронному вигляді. В електронному вигляді інформація може зберігатися у файловій формі та у вигляді бази даних (ієрархічної, сітьової, реляційної) на електронно-магнітних і лазерних дисках, в електронній пам'яті.

Обробка інформації необхідна для заміни її одиниць за формою (структурою) та значенням і полягає в одержанні передусім результатної (вихідної) інформації. Ведеться обробка не лише інформації, але і її структурних утворень та інформаційних відношень. Під обробкою даних розуміють „систему, яка орієнтована на всю сукупність інформаційних процедур. Інформаційна система обробки даних охоплює не лише всі операції обробки, а й процедури збору, передачі, зберігання інформації і т.ін.” [133, с. 64]. Обробка інформації здійснюється стандартними методами (за допомогою стандартних прикладних програм, таких як Microsoft Word, Excel, Access, SPSS тощо) та унікальними (спеціально розробленими алгоритмами та програмними продуктами, наприклад для прогнозування якості та т.ін.).

Методи перетворення даних та інформації, необхідних для прийняття управлінських рішень, на етапах удосконалення і забезпечення якості наведено в табл. 1.4.

Стадія споживання інформації передбачає одержання й використання результатної інформації, яка призначається переважно для управлінських рішень, їх формування, підготовки й прийняття, а також для директивних органів і вищих органів управління тощо.

Для більш чіткого уявлення можна класифікувати методи доведення інформації до користувача за певними принципами. За характером контактів вони можуть бути:

- масові – організація та проведення конференцій, семінарів, демонстраційних програм тощо;
- групові – робота з групами осіб;
- індивідуальні – передбачають індивідуальну роботу з учасником процесу виробництва.

Таблиця 1.4

Методи перетворення даних та інформації, необхідних для прийняття управлінських рішень, на етапах удосконалення і забезпечення якості*

Етап удосконалення і забезпечення якості	Методи перетворення даних та інформації
Контроль процесу	Групування з використанням абсолютних, середніх і відносних величин; порівняння паралельних рядів; кореляційний аналіз; баланс; індексний аналіз; факторний аналіз
Реактивне удосконалення	Дисперсійний аналіз; стратифікація; діаграми Парето та Ісікави; східчасті, лінійні, круглі, радарні графіки; контрольні діаграми; гістограми, діаграми розсіювання
Проактивне удосконалення	Семантика; аналіз КJ (Джиро Кавакіти); багато-відбіркового методу (MPM); „мозковий штурм”; SWOT-аналіз; кластерний аналіз; регресія; експериментальне проектування; діаграма-дерево, діаграма-стріла, діаграма зв'язків (відношень), діаграма-матриця, PDPC-діаграма; сітьове моделювання; матричний аналіз даних; імітаційне моделювання; PEST-аналіз; модель п'яти конкурентних сил Портера; бенчмаркінг; портфельний аналіз

*За даними дослідження автора.

За способом доведення знань виділяють методи інформування, консультування, навчання, дослідження проблеми, демонстраційні покази.

За формою методи доведення знань включають [74, с. 28]:

- аналіз разом з виробником або групою виробників, що мають схожі господарства, тих проблем, перед якими вони постають;

- визначення разом із виробниками можливостей вирішення проблем, очікуваних наслідків від кожної із цих можливостей, і яка з них більшою мірою допоможе виробникам досягти їх цілей;
- організація практичних експериментів та демонстрацій з різноманітними прийомами розв’язання проблем у конкретних умовах виробництва продукції. Найбільш ефективний спосіб удосконалити процес прийняття рішень – вчитися як на власному, так і на сторонньому досвіді;
- організація обміну практичним досвідом між виробниками на основі конкурсних показів, регіональних виставок тощо;
- підвищення рівня знань та кваліфікації на основі проведення різного типу навчань, семінарів, тренінгів, дискусій із застосуванням активних методів навчання працівників;
- надання корисної, орієнтованої на потреби практики інноваційної та комерційної інформації з баз даних і консультаційної підтримки у встановленні нових, альтернативних наукових, інноваційних і комерційних контактів.

Методи розповсюдження інформації на етапах удосконалення і забезпечення якості наведено в табл. 1.5.

Таблиця 1.5

**Методи розповсюдження інформації на етапах
удосконалення і забезпечення якості***

Етап удосконалення і забезпечення якості	Методи розповсюдження інформації
Контроль процесу	Передача інформації через відеотабло, гучномовці; інформлистки, інформстенди; навчання; консультування
Реактивне удосконалення	Презентація удосконалення якості; публікація результатів; стандартизація процесів; підвищення кваліфікації кадрів; практичні експерименти та демонстрації; конкурсні покази; виставки; підтримка баз і банків даних; АРМ; технології Intranet, Extranet і Internet; експертні системи та СППР; CALS-технології; електронна комерція
Проактивне удосконалення	Проведення конференцій, семінарів, дискусій, нарад; Інтернет-конференції, форуми; сертифікація

**За даними дослідження автора.*

Із перелічених методів кожний з них окремо і в комплексі з іншими мають бути спрямовані на поповнення знань (у спеціалістів, інженерно-технічних працівників, управлінців) і навиків у працівників, та надання доступу до інформаційних ресурсів, передусім до науково-дослідних.

Інформаційно-консультаційне забезпечення управління якістю продукції птахівництва представлено ієрархічною моделлю. Звідси, методи інформаційного забезпечення СУЯ можна поділити на системні (використовуються для всіх або більшості рівнів виробництва продукції) і локальні (що розв'язують задачі окремих рівнів). На кожному рівні для формування інформаційного середовища можуть використовуватись різні канали збору (звітність „знизу-доверху”, пряме відстеження процесів і результатів діяльності керованих підсистем, зовнішні джерела тощо) і доведення (електронні табло – монітори, гучномовний зв'язок, буклети, методичні посібники тощо) інформації.

Згідно з вимогами ДСТУ ISO 9000-2001 СУЯ повинна базуватися на інформаційній системі, що підтримує автоматизовану обробку даних, документування процесів забезпечення якості на всіх стадіях життєвого циклу продукції та автоматизоване управління цими процесами, даними і документацією [28]. У такому розумінні СУЯ стає невід'ємною частиною інтегрованої автоматизованої системи управління підприємством.

Автоматизовані інформаційні системи управління якістю можна поділити на:

- системи управління технологічними процесами (інформація автоматично надходить з датчиків, обробляється і видаються управлінські сигнали на виконавчі органи. Наприклад, підтримка мікроклімату в пташниках, в інкубаторі, годівля птиці та т.ін.);
- системи управління підприємством (автоматизовані робочі місця спеціалістів і керівників об'єднані в локальну мережу).

Для ефективного розв'язання покладених на них завдань, автоматизовані системи управління якістю повинні відповідати таким вимогам [127, с. 627]:

- адекватність (система повинна відповідати завданням, для розв'язання яких вона створена чи створюється);
- масштабованість (здатність системи зберігати адекватність при розвитку організаційної структури і рості інформаційного навантаження без серйозних змін її архітектури);
- розширюваність (система повинна мати можливість розвитку шляхом виключення і модифікування старих і додавання нових компонентів);
- надійність (здатність функціонування системи без збоїв і порушень штатних режимів);
- збереження інвестицій (при модифікації системи повинні максимально використовуватися раніше придбане та установлене обладнання і компоненти системи);
- економічна ефективність (прямий (або непрямий) прибуток, що отримується за рахунок використання системи, повинен перевищувати витрати на її створення і експлуатацію);
- безпека (повинен бути забезпечений захист системи від некоректних або неавторизованих дій користувачів, а також від несанкціонованого доступу).

Нині на ринку представлено багато інформаційних продуктів, розроблених спеціально під стандарти серії ISO 9000. Ці продукти можна поділити на дві групи. До першої належать специфічні системи управління документообігом, орієнтовані на розв'язання типових задач управління якістю. Другу групу становлять інструменти, що покликані допомогти при впровадженні або удосконаленні системи якості. Їм властиві риси експертних систем і систем функціонального моделювання з орієнтацією на завдання управління якістю [127, с. 625].

Такі інформаційні технології підтримують діяльність служб якості, до функцій яких входять: 1) розробка, підтримання й удосконалення процедур СУЯ, а також програм якості за проектами, видами продукції та діяльності; 2) оцінка рівня якості на підприємстві, у підрозділах, філіях, у дійсних і потенційних постачальників за допомогою оригінальних чи запозичених методик; 3) внутрішні і

зовнішні аудити СУЯ, внутрішній та зовнішній контроль якості у підрозділах і службах підприємства та у постачальників; 4) архівування нормативної, довідкової і тематичної документації.

Таким чином, для інформаційної підтримки системи управління якістю у птахівництві може використовуватися наведений вище перелік методів і засобів інформаційного забезпечення.

Висновки до розділу 1

1. Під категорією „якість” розуміють ступінь, до якого сукупність власних характеристик об’єкта задовольняє вимоги й передбачувані потреби споживача. Водночас, більшість керівників і спеціалістів птахопідприємств розуміють поняття “якість” як ступінь відповідності продукції технічним умовам і стандартам, при цьому переважна більшість їх не усвідомлює, що продукція, яка цим вимогам не відповідає, взагалі не повинна потрапляти на ринок. Для забезпечення конкурентоспроможності вітчизняної продукції на насиченому ринку крім дотримання вимог ДСТУ і міжнародних норм необхідно пропонувати споживачам продукцію, властивості якої перевищують пропозиції конкурентів.

2. Досягнення необхідної якості є динамічним процесом щодо її удосконалення, який має назву “менеджмент якості”, який за стандартами ISO визначається як „скоординована діяльність, що полягає у спрямуванні та контролюванні організації щодо якості”. Згідно з теорією управління, забезпечення й поліпшення якості на підприємствах реалізується за трьома сценаріями: управління процесом (статичний контроль за правильним ходом виробничого циклу і в разі невідповідності – прийняття рішень з коригування процесу для дотримання стандарту), реактивне удосконалення (усунення „слабких ланок” у виробництві, тобто удосконалення виробничого циклу і стандартизацію процесів) і проактивне удосконалення (знаходження критеріїв, на яких будуть ґрунтуватися подальші зусилля з удосконалення, тобто створення нових продуктів, вибір нових напрямів діяльності підприємства, організаційні й технологічні зміни).

3. Організація управління якістю може здійснюватися за двома основними

підходами: функціональним і процесним. Управління якістю за функціональним підходом включає в себе в основному компоненту управління процесом, коли контроль якості здійснюється у вузлових точках виробничого циклу, а відповідальність за якість внаслідок цього слабо розмежована між виконавцями. Процесний підхід до організації управління якістю передбачає поділ виробничого циклу на взаємоузгоджені основні, забезпечувальні й управлінські процеси і передбачає постійний контроль та удосконалення кожного процесу. Він забезпечується, крім сценарію управління процесом, застосуванням реактивного і проактивного удосконалення. При такому підході невід'ємною частиною (підсистемою) системи управління підприємством стає система управління якістю.

4. На основі стандартів ISO етапами „кола якості” стосовно виробничого циклу в птахівництві є: маркетинг, проектування і розробка технічних вимог, матеріально-технічне забезпечення, підготовка і розробка технологічних процесів, виробництво, контроль, пакування і зберігання, реалізація і розподіл продукції, утилізація, що дає змогу здійснити поділ на процеси, в т.ч. основні (інкубація, утримання батьківського стада, вирощування молодняку, виробництво яєць, виробництво м'яса птиці, кормовиробництво, переробка м'яса, переробка яєць, реалізація продукції, утилізація відходів), забезпечувальні (фінансування, матеріально-технічне забезпечення, інформаційне обслуговування, кадрове забезпечення) та управлінські (планування, облік, аналіз, прийняття рішень, регулювання, стимулювання, контроль).

5. На кожному з виділених процесів на якість продукції птахівництва впливають біологічні, санітарно-гігієнічні, техніко-технологічні й організаційно-економічні фактори. Такий класифікаційний підхід дає змогу детально проаналізувати вплив як окремого фактора, так і їх сукупності на формування й підвищення якості продукції, визначитися з предметною стороною інформаційного забезпечення процесів і виділити два напрями забезпечення управління якістю: науково-технологічний та організаційно-економічний.

6. Методологічну основу інформаційного забезпечення становлять принципи: ієрархічності, діалогічності, інтегративності, дедуктивності, варіативності,

термінальності, векторності, практична реалізація яких надає оцінкам якості продукції фундаментальність, конкретність, стимулює самоорганізацію й розвиток підсистем управління. Методами інформаційно-консультаційного забезпечення управління якістю є сукупність способів і прийомів збору, передачі, зберігання, обробки й доведення до користувача інформації та знань, необхідних для прийняття конкретних, обґрунтованих рішень щодо досягнення цілей у галузі якості.

7. На етапах удосконалення й забезпечення якості (управління процесом, реактивне удосконалення і проактивне удосконалення) використовуються різні види даних та інформації, що потребує застосування різних методів інформаційно-консультаційного забезпечення. Така класифікація методів збору, перетворення і доведення інформації дозволяє чітко визначити структуру, принципи та функції системи інформаційного забезпечення управління якістю продукції птахівництва на кожному етапі.

Основні положення розділу викладено у працях [55, 56, 57, 58, 66].

Розділ 2

ОЦІНКА ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ПТАХОВИРОБНИКІВ ЧЕРКАСЬКОЇ ОБЛАСТІ

2.1. Сучасний стан якості продукції птахівництва

Аграрний сектор економіки України та його головну складову – тваринництво – не можна розглядати відокремлено від народногосподарського комплексу.

Тваринництво Черкащини є важливою галуззю аграрного сектору виробництва. На початку 90-х років минулого століття у господарствах області у розрахунку на 100 га сільськогосподарських угідь вироблялося 629 ц молока, 172 ц м'яса у живій масі, 53 тис. шт. яєць. У 1990 р. надій на корову становив 3257 кг молока, несучість курей – 210 яєць. Частка тваринництва у вартості валової сільськогосподарської продукції досягала 46,2% [157]. Протягом 1991–2000 рр. відбулося значне скорочення поголів'я тварин і птиці всіх видів, знизилися їхня продуктивність та обсяги виробництва продукції тваринництва. Так, на кінець 2000 р. у сільськогосподарських підприємствах області виробництво молока в розрахунку на 100 га сільськогосподарських угідь зменшилося до 197 ц, м'яса у живій масі – 36 ц, яєць – 23 тис. шт. [157].

У 2001–2004 рр. виявилися певні ознаки подолання кризового стану в тваринництві. У 2004 р. виробництво м'яса всіх видів збільшилося порівняно з 2000 р. на 32,9, молока – на 1,0, яєць – на 19,4%. Зростання обсягів виробництва продукції тваринництва відбулося насамперед за рахунок підвищення продуктивності [186].

Галузь птахівництва є важливою складовою частиною агропромислового комплексу аналізованої області, яка забезпечує виробництво найбільш скоростиглої продукції сільського господарства і має визначальний вплив на поліпшення забезпечення населення продуктами харчування.

Нині птахівництво є одним з головних виробників у світі відносно дешевих і біологічно повноцінних продуктів харчування для людини.

У нашій державі птахівництву завжди приділялась велика увага. У дореволюційній царській Росії птахівництво було додатковою дрібною галуззю переважно численних селянських господарств. Проте і за таких умов воно мало певне економічне значення, для задоволення потреб експорту продукції птахівництва. Так, за даними звітів про зовнішню торгівлю Росії, у 1875 р. було вивезено 3 млн. шт. яєць, у 1886 р. – 333 млн., а у 1896 р. – 1475 млн. шт. яєць та 83 тис. пудів жовтків і білків (приблизно 30 млн. шт. яєць), що дало змогу Росії зайняти перше місце у світі за експортом даного виду продукції [137, с. 7].

Яйця, що вивозилися з Росії, на ринках інших країн мали найнижчу ціну. Причинами такого явища були: „незначна величина, порівняно з яйцями іноземного виробництва, їх різномірність по відношенню до розміру, форми та кольору, погане сортування, що обумовлено частково самою їх різномірністю, плюс повільні перевезення” [137, с. 12].

Щодо експорту живої та забійної птиці, то за кордоном вона практично не мала попиту, тому що „наші курки мілкі, безпородні, погано відгодовані та погано прибрані для продажу” [137, с. 12], і ця продукція вивозилася в обмежених обсягах.

Наприкінці XIX століття у Росії було організовано перші товариства любителів птахівництва з метою сприяння розвитку любительського та спортивного птахівництва. Так, у 1880 р. було створено Московське товариство любителів птахівництва, а вже через п'ять років – Російське товариство сільськогосподарського птахівництва, яке видавало журнал «Птицеводное хозяйство» [137]. Ці товариства сприяли розвитку птахівництва шляхом організації виставок, закупівлі за кордоном і розповсюдження різних порід птиці.

Проте в цей час промислове птахівництво в Росії не було розвинене, спостерігається відсутність великих птахівничих господарств промислового характеру, на відміну від Західної Європи та Америки. Відомості про великі племінні господарства датуються 1890 роком. Так, у 1894 р. Е.М. Ракович заснував перше таке господарство при станції Бобровіця Києво-Воронезької

залізниці, в якому налічувалось 2000 гол. птиці різних порід. У 1898 р. О.М. Орлова організувала велике племінне господарство при станції Боровенька Ніколаєвської залізниці [153]. Але кількість таких господарств в цей час залишалася недостатньою, птахівництво зосереджувалось переважно у дрібних одноосібних господарствах і велося досить примітивним способом (яйценосність у таких господарствах становила 40–50 яєць в рік на одну курку-несучку [126, с. 7]).

Після Жовтневої революції 1917 р. було започатковано розвиток суспільного птахівництва, передусім у районах Південного Кавказу та України. У цей час організовувалися інкубаторно-птахівничі станції (першу таку станцію у 1927 р. відкрив Терселькредсоюз у П'ятигорську [153, с. 10]). З 1930 р. почали організовуватися птахівничі ферми при колгоспах і радгоспах. У 1939 р. кількість птахорадгоспів у СРСР дорівнювала 106 з поголів'ям 1,6 млн. гол., колгоспних птахоферм – 22525 з поголів'ям в середньому близько 5,5 тис. гол., при середній яйценосності 144 яйця на курку-несучку [126, с. 10]. Кількість інкубаційно-птахівничих станцій перевищувала 500, які передавали колгоспам і радгоспам кілька десятків мільйонів голів молодняку птиці [153, с. 11]. За поголів'ям птиці в цей час СРСР посідав третє місце у світі [126, с. 14].

Під час Великої Вітчизняної війни птахівництво зазнало значних збитків, на тимчасово окупованих територіях було зруйновано понад 200 інкубаційно-птахівничих станцій. Проте за короткий період птахівництво вдалося відновити до рівня передвоєнних років. У 1960 р. обсяг виробництва яєць по всіх категоріях господарств збільшився порівняно з 1940 р. більш як у 2,2, а м'яса – у 3,3 рази [153, с. 12].

У 1964 р. на виконання постанов урядів СРСР та України було створено союзно-республіканське Управління птахівничої промисловості Української РСР (Птахопром УРСР), якому було передано 18 птахофабрик, 2 племптахозаводи, 2 племптахорадгоспи, 96 радгоспів і 11 відділків для створення птахофабрик. У 1965 р. птахогосподарства Укрптахопрому виробили 438,6 млн. шт. яєць і 29,6

тис. т м'яса птиці, на середньорічну курку-несучку було одержано по 120 яєць [141, с. 4].

За 1965–1990 рр. в Україні було сформовано виробничий потенціал галузі, який повністю забезпечував стабільні темпи зростання виробництва яєць і м'яса птиці, потребу в племінній продукції птахогосподарств, птахівничих ферм сільськогосподарських підприємств усіх форм власності, фермерських і підсобних господарств населення. Основні показники розвитку галузі птахівництва в Україні за 1965–2004 рр. наведено у табл. 2.1.

Таблиця 2.1

Основні показники розвитку галузі птахівництва в Україні по роках*

Показник	1965	1990	2000	2001	2002	2003	2004
Поголів'я птиці – всього, млн. гол.	120,5	246,1	123,7	136,8	147,4	142,4	153,6
у т.ч. в сільськогосподарських підприємствах	30,6	133,0	25,3	35,2	41,7	42,3	50,6
доросле	...	52,8	15,4	20,3	24,4	21,7	24,0
з нього курей та півні	23,2	49,3	14,5	19,1	22,8	20,7	23,1
гусей	391,7	1,7	0,6	0,9	1,1	0,8	0,6
Виробництво на душу населення:							
яєць, шт.	153	314	179	199	235	240	252
м'яса птиці, кг в живій вазі	5,4	18,1	5,4	7,1	8,7	9,0	11,2
Яйценосність курей-несучок, шт.	120	214	213	235	246	254	271

*джерело: за даними Держкомстату України [141, 166].

У 1990 р. продукцію птахівництва виробляло понад 4 тис. господарств, у т.ч. 264 птахопідприємства Укрптахопрому – на промисловій основі. Завдяки прогресивним технологіям, впровадженим у птахогосподарствах, виробництво було прибутковим. Як правило, вартість будівництва об'єктів птахівництва скуповувалася через 3–4 роки після введення в експлуатацію [141].

Починаючи з 1991 р. ситуація різко змінилася. Аналіз сучасного стану птахівництва в Україні та Черкаській області свідчить, що протягом 1990–2000 рр., внаслідок системної кризи в агропромисловому комплексі держави, диспаритету цін на промислову та сільськогосподарську продукцію, зменшення обсягів заготівлі кормів і розриву економічних зв'язків з іншими країнами, спостерігалось припинення надходження із-за кордону соєвого шроту, рибного борошна і вітамінів, які є основними компонентами комбікормів. В результаті за аналізований період поголів'я птиці в усіх категоріях господарств скоротилося за рахунок зменшення його у сільськогосподарських підприємствах (рис. 2.1).

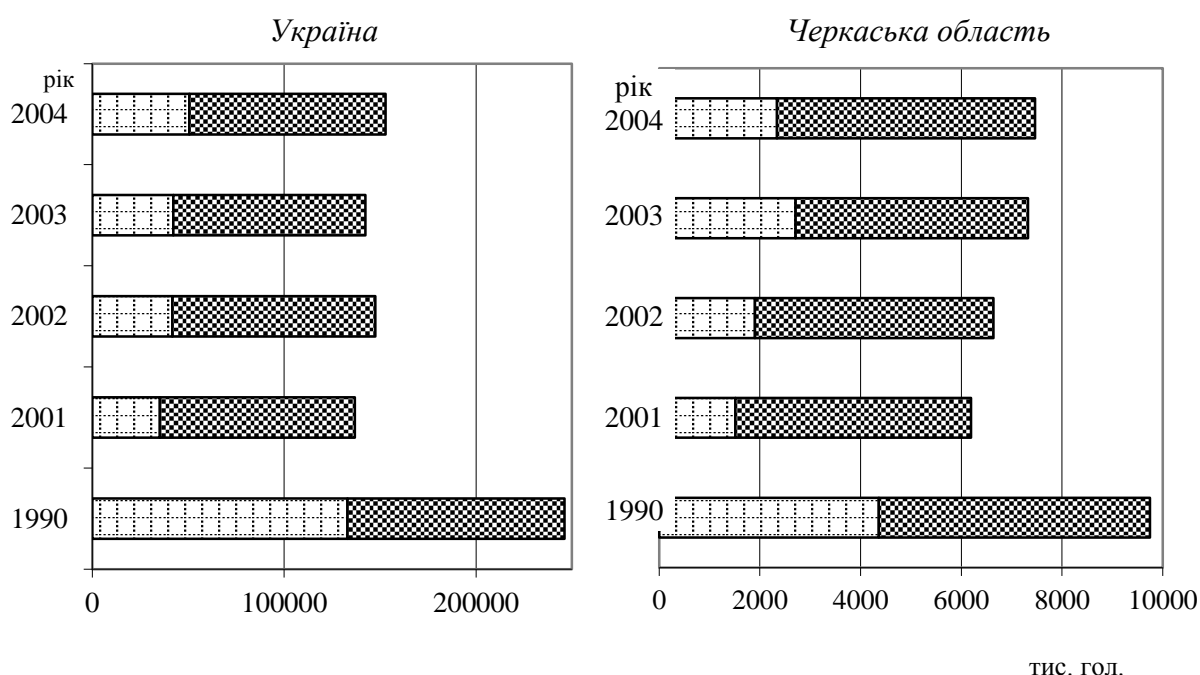


Рис. 2.1. Поголів'я птиці усіх видів у господарствах різних категорій по роках, тис. гол.*

*Джерело: за даними Держкомстату України та Головного управління статистики Черкаської області[166, 168, 169, 186].

Одним із чинників зростання поголів'я птиці і, як результат, виробництва продукції птахівництва, протягом 2000–2004 рр. в усіх категоріях господарств є поліпшення стану кормової бази за рахунок фуражного зерна та збільшення на внутрішньому ринку пропозиції комбікормів. Останнім часом збільшується введення в дію приміщень для утримання птиці (табл. 2.2).

Таблиця 2.2

Введення в дію тваринницьких приміщень (включаючи механізовані ферми та комплекси) для птиці по роках, тис. птахо місць*

Регіон	1990	2000	2001	2002	2003	2004
Україна	988,3	45,3	644,0	991,4	3299,2	
Черкаська область	-	4,0	0,5	900,0	3,0	690,0

* Джерело: за даними Держкомстату України [168, 186].

Проте виробництво даної продукції залишається недостатнім (рис. 2.2 і 2.3). За оцінками операторів ринку, щорічно через вільні економічні зони в Україну ввозиться до 200 тис. тонн м'яса птиці, переважно курячі стегенця. Крім того, щороку нелегально ввозиться до 30 тис. тонн м'яса птиці (за оцінками трейдерів), що зумовлює надходження неякісної або інфікованої продукції [154, с. 468].

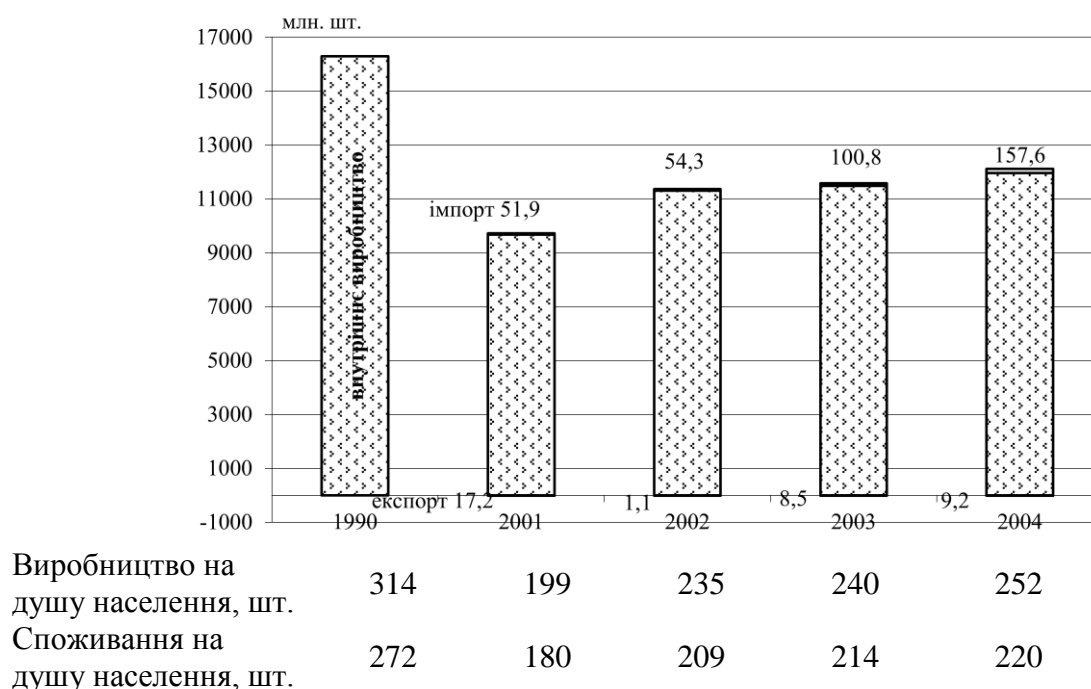


Рис. 2.2. Виробництво, імпорт, експорт та споживання яєць птиці (Україна)*

* Джерело: за даними Держкомстату України [135, 154, 166].

Протягом 2001-2004 рр. темп зростання виробництва яєць птиці становив 25,2%, а їх споживання збільшувалося повільнішими темпами (21,3%). На ринку м'яса птиці темп росту споживання перевищував середньорічне виробництво на

6,0% (ці показники становили відповідно 23,4 і 17,4%).

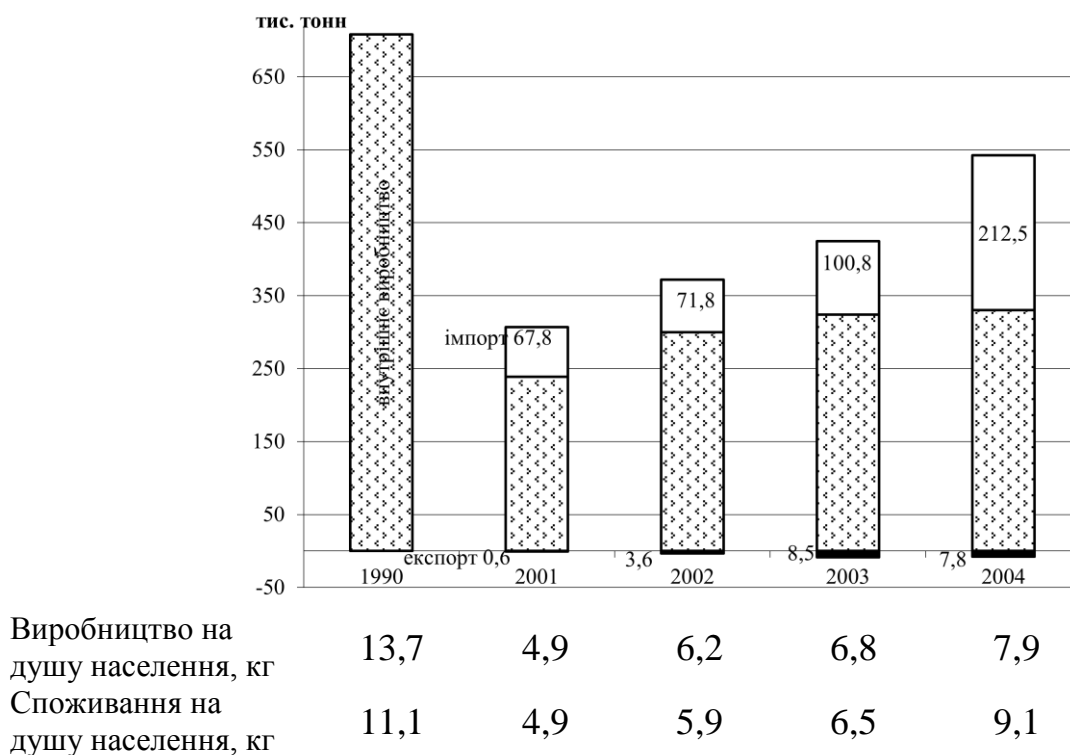


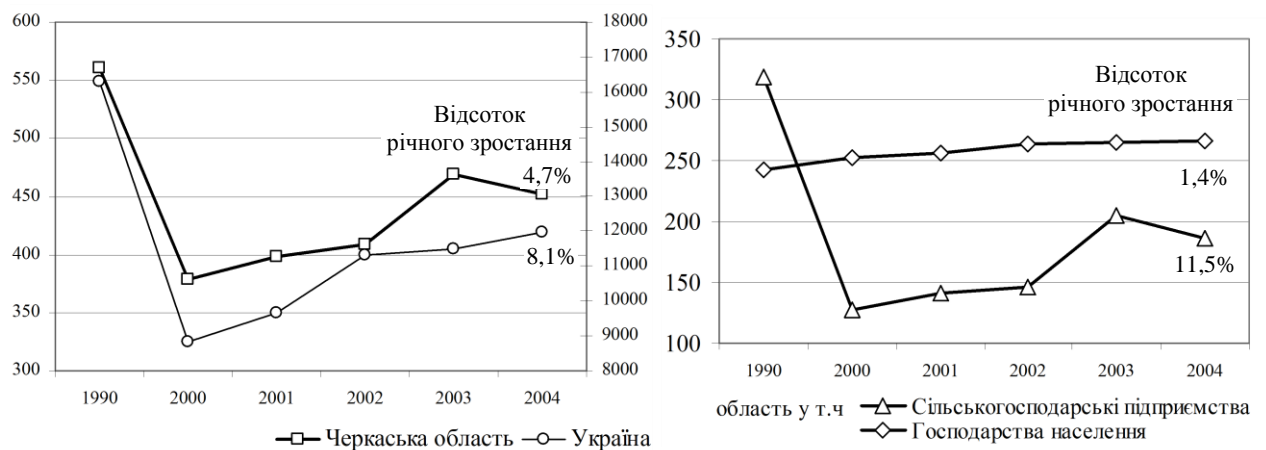
Рис. 2.3. Виробництво, імпорту, експорту та споживання м'яса птиці (Україна)*

*Джерело: за даними Держкомстату України [135, 154, 166].

Слід відмітити, що у 1990 р. в Україні на одну особу населення було вироблено 17,5 кг курячих яєць та 84,0 кг м'яса у забійній вазі [167, с. 282, 285]. У 2004 р. ці показники зменшилися відповідно до 14,0 та 33,6 [166], тоді як в економічно розвинених країнах виробництво продукції птахівництва постійно збільшується і нині становить: у Нідерландах – 41,3 кг курячих яєць і 177,4 кг м'яса; Бельгія – відповідно 18,4 і 157,8; США – 17,8 і 132,0; Франція – 17,6 і 106,7; Данія – 14,4 і 387,9 [167, с. 282, 285].

У 1990 р. в суспільному секторі Черкаської області налічувалося 183 господарства, що виробляли продукцію птахівництва й утримували 45% поголів'я птиці від усіх категорій господарств та одержували 318,9 млн. шт. яєць (57%) і 14,1 тис. т м'яса птиці у забійній вазі (відповідно 53%). У 2000 р. вирощуванням птиці в області займалося лише 63 агрогосподарства, які виробили 126,9 млн. шт. яєць і 1,8 тис. т м'яса птиці в забійній вазі (відповідно 33 і 25% від усіх категорій господарств) [169].

Реалізація у 2000–2004 рр. заходів з метою призупинення спаду виробництва в сільському господарстві зумовила позитивні результати в АПК і в птахівництві зокрема. У 2004 р. на Черкащині вирощуванням птиці займалися 39 сільськогосподарських підприємств. Протягом 2000-2004 рр. відсоток річного зростання виробництва яєць у цих господарствах становив 11,5%, що більше ніж у господарствах населення у 8,2 рази, а виробництва м'яса птиці – відповідно у 2,9 рази (рис. 2.4).



Виробництво яєць птиці, млн. шт.



Виробництво м'яса птиці у забійній вазі, тис. тонн

Рис. 2.4. Виробництво продукції птахівництва

у господарствах усіх категорій по роках*

*Джерело: за даними Держкомстату України та Головного управління статистики Черкаської області [157, 166, 167, 168, 186].

Дані про виробництво продукції птахівництва у розрахунку на одну особу

населення та на 100 га зернових культур наведено у табл. 2.3.

Таблиця 2.3

Обсяги виробництва продукції птахівництва*

Показник	Україна			Черкаська область		
	1990р.	2004р.	2004 р. до 1990 р., %	1990р.	2004р.	2004 р. до 1990 р., %
Вироблено яєць на:						
100 га зернових, тис. шт.	112	77	68,8	90	63	70,0
одну особу населення, шт.	314	252	80,3	366	332	90,7
з них у сільськогосподарських підприємствах	195	117	60,0	208	137	65,9
Середня несучість однієї дорослої курки-несучки у сільськогосподарських підприємствах, шт.	214	273	127,6	210	291	138,6
Вироблено м'яса птиці (у забійній вазі) на:						
100 га зернових, ц	48,8	21,4	43,9	43,0	44,7	104,0
одну особу населення, кг	13,7	7,0	51,1	17,6	24,1	136,9
з них у сільськогосподарських підприємствах	6,9			9,2		

*Джерело: за даними Держкомстату України та Головного управління статистики Черкаської області [157, 166, 168, 186].

У 2004 р. обсяги виробництва продукції птахівництва порівняно з 1990 р., у розрахунку як на одну особу населення, так і на 100 га зернових, у всіх категоріях господарств у цілому та у сільськогосподарських підприємствах зокрема, зменшилися. Так, виробництво яєць на одну особу населення в господарствах Черкаської області у 1990 р. становило 366 шт. (в Україні – 314 шт.), 56,8% (в Україні – 62,1%) з яких вироблялося в сільськогосподарських підприємствах, що більше, порівняно з 2004 р. на 34 шт. (в Україні – на 62 шт.). Частка яєць, вироблених сільськогосподарськими підприємствами знизилася до 41,3% (в Україні – до 46,4%). Проте несучість курей у сільськогосподарських підприємствах характеризується тенденцією до зростання.

Протягом 1990-2004 рр. у господарствах України виробництво м'яса птиці на 100 га зернових зменшилася на 56,1%, на одну особу – на 48,9%; а у господарствах

Черкаської області за цей період спостерігається збільшення відповідно на 4 і 36,9%.

Нині в Черкаській області працюють лише п'ять птахофабрик на промисловій основі. Найвищі виробничі показники в ДП ЗАТ “Миронівський хлібопродукт” птахофабрика “Перемога нова” і ВАТ “Перше травня” Черкаського району та ВАТ “Чорнобай птиця” Чорнобаївського району, де виробляється понад 80% продукції птахівництва регіону (табл. 2.4).

Таблиця 2.4

Виробничі показники роботи птахогосподарств Черкаської області по роках

Птахогосподарство	1990	2000	2001	2002	2003	2004
Виробництво яєць, тис. шт.						
ВАТ “Перше травня”	115544	98896	103675	106364	139999	116924
ВАТ “Чорнобай птиця”	-	18000	25050	24000	26005	
Виробництво м'яса птиці, т						
ДП “Перемога нова”	8117	1572	6171	12131	22492	

Аналіз виробничих показників, наведених у таблиці, свідчить, що в господарствах такого типу менший падіж птиці (відсоток збереження досягає 95%), високі яйцепродуктивність (несучість курей у ВАТ “Перше травня” становить 321 шт., а у ВАТ “Чорнобай птиця” – 275 шт.) та середньодобові прирости і, відповідно, середня вага курки (у ДП “Перемога нова” у 2003 р. ці показники становили 51,5 гр і 2,396 кг при терміні відгодівлі 42 дні).

За даними аналізу ефективності виробництва та реалізації продукції птахівництва у сільськогосподарських підприємствах Черкаської області (табл. 2.5), у 2004 р. порівняно з 1990 р. виробничо-економічні показники галузі суттєво погіршилися. Реалізація заходів щодо призупинення спаду виробництва сільськогосподарської продукції у 2000-2004 рр. забезпечила позитивні результати. Прискорення аграрної реформи супроводжувалося у 2001–2004 рр. підвищенням ефективності виробництва продукції птахівництва. Визначилася тенденція до зростання обсягів реалізації продукції. У 2004 р. обсяги реалізації яєць порівняно з 2001 р. збільшились на 13,8%, м'яса птиці – у 3,3 рази. Проте, рівень товарності та якості

продукції знижується. Протягом 2001-2004 рр. спостерігається незначне збільшення ціни реалізації при стрімкому зростанні собівартості продукції внаслідок підвищення цін на матеріально-технічні ресурси та корми, що позначилося на кінцевих результатах – рівень рентабельності виробництва і реалізації яєць знизився на 21,7 п., м'яса птиці – на 2,5 п.

Таблиця 2.5

Аналіз ефективності виробництва та реалізації яєць і м'яса птиці у сільськогосподарських підприємствах Черкаської області по роках*

Показник	1990	2001	2002	2003	2004	відхилення (2004 р. до 2001 р.)	відхилення (2004 р. до 1990 р.)
Поголів'я птиці всього, млн. гол.	4,4	1,5	1,9	2,7	2,3	0,8	-2,1
Виробництво та реалізація яєць							
Вироблено всього, млн. шт.	318,9	141,3	145,9	204,6	186,3	45,0	-132,6
Яйценосність ку- рей-несучок, шт.	210	248	252	219	291	43	81
Рівень товарності, %	77,1	92,2	92,5	88,3	79,6	- 12,6	+ 2,5
Ціна реалізації 1000 шт., грн.	-	212,8	184,1	185,8	221,6	8,8	-
Повна собівартість 1000 шт., грн.	-	156,1	142,9	159,9	205,8	49,7	-
Прибуток, тис. грн.	-	5912	2870	4334	2218	-3694	-
Рівень рентабельно- сті, %	33,7	29,3	15,0	16,2	7,6	- 21,7	- 26,1
Виробництво та реалізація м'яса птиці							
Вироблено всього (у живій вазі), тис. т	19,8	7,1	13,1	24,6	30,7	23,6	10,9
Рівень товарності, %	100	9,9	6,9	4,5	7,6	- 2,3	- 92,4
Ціна реалізації 1 ц, грн.	-	488,6	441,4	520,0	572,4	83,8	-
Повна собівартість 1 ц, грн.	-	780,8	631,4	585,1	729,5	-51,3	-
Збиток, тис. грн.	-	533	1306	703	1055	522	-
Рівень рентабельно- сті, %	14,1	-9,6	-24,3	-11,1	-12,1	- 2,5	- 26,2

* Джерело: за даними Головного управління статистики Черкаської області.

За результатом індексного аналізу взаємозв'язку між економічними процесами обсяги виробництва продукції у 2004 р. порівняно з 2001 р. збільшилися на 53% за рахунок підвищення значень кількісних факторів і на 17% – за рахунок якісних. Ефективність виробництва м'яса птиці в цей період знизилася на 30% під негативним впливом змін якісних і на 86% під позитивним впливом кількісних характеристик; а яєць – на 74% зумовлено змінами якісних факторів.

Аналіз динаміки якості продукції птахівництва (табл. 2.6 і 2.7) свідчить про те, що у 2004 р. якість яєць (за сортовою структурою) була лише у 1,009 рази (на 0,01%) вища, ніж у 2001 р. Протягом досліджуваного періоду середня ціна реалізації 1000 шт. яєць збільшилася за рахунок поліпшення якості на 1,93 грн. Індекс середньої ціни становить відповідно $I_{2001} = 0,880$ або 88,0%; $I_{2004} = 0,888$ або 88,8%. Отже, резерв поліпшення якості яєць у 2001 р. дорівнював 12,0% проти 11,2% у 2004 р. Протягом 2001-2004 рр. рівень якості продукції залишається низьким (його узагальнюючий показник у 2004 р. дорівнював 0,085 проти 0,025 у 2001 р., а запас можливостей поліпшення якості дорівнював відповідно 0,915 і 0,975 позиції).

Таблиця 2.6

**Динаміка якості яєць у сільськогосподарських підприємствах
Черкаської області***

Показник		Яйця			
		Всього	у тому числі		
			відбірні	1 сорту	2 сорту
Структура реалізованої продукції, %	2001 р.	100	13	51	36
	2004 р.	100	19	47	34
Середня ціна реалізації 1000 шт., грн.		217,2	242,6	215,5	200,3
Індекс середньої ціни	2001 р.	0,880			
	2004 р.	0,888			
Індекс сортності продукції		1,009			
Рівень якості	2001 р.	0,025	0,130	0,255	-0,360

	2004 р.	0,085	0,190	0,235	-0,340
Запас можливості поліпшення якості	2001 р.	0,975			
	2004 р.	0,915			

**За розрахунками автора.*

Таблиця 2.7

**Динаміка якості м'яса птиці у сільськогосподарських підприємствах
Черкаської області***

Показник		М'ясо			
		Всього	у тому числі		
			1 категорії	2 категорії	хуже
Структура реалізованої продукції, %	2001 р.	100	51	36	13
	2004 р.	100	47	37	16
Середня ціна реалізації 1 ц, грн.		530,5	575,9	542,3	459,8
Індекс середньої ціни	2001 р.	0,953			
	2004 р.	0,946			
Індекс сортності продукції		0,993			
Рівень якості	2001 р.	0,560	0,510	0,180	-0,130
	2004 р.	0,495	0,470	0,185	-0,160
Запас можливості поліпшення якості	2001 р.	0,440			
	2004 р.	0,505			

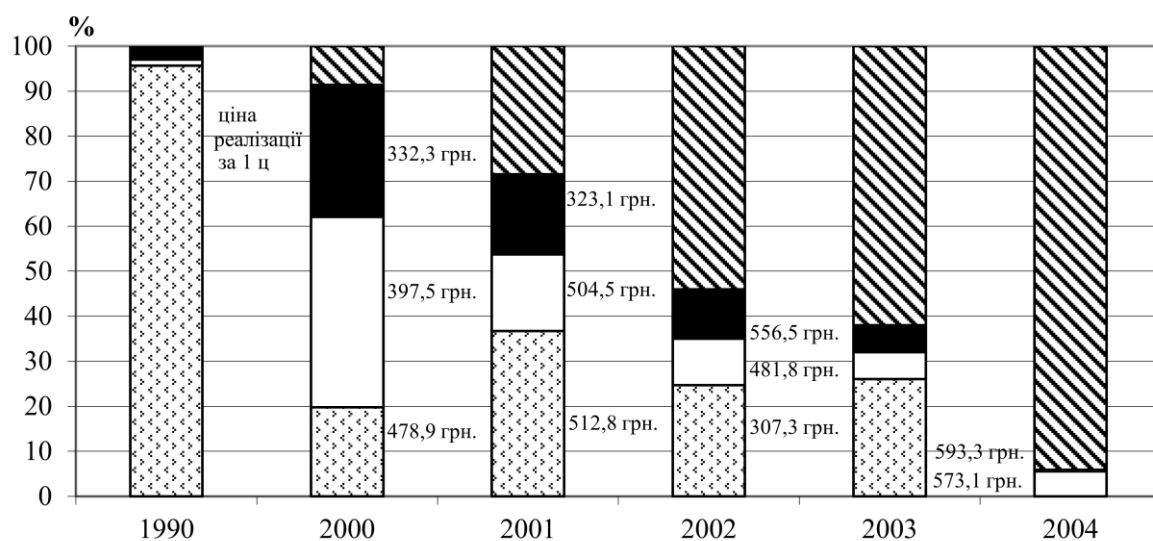
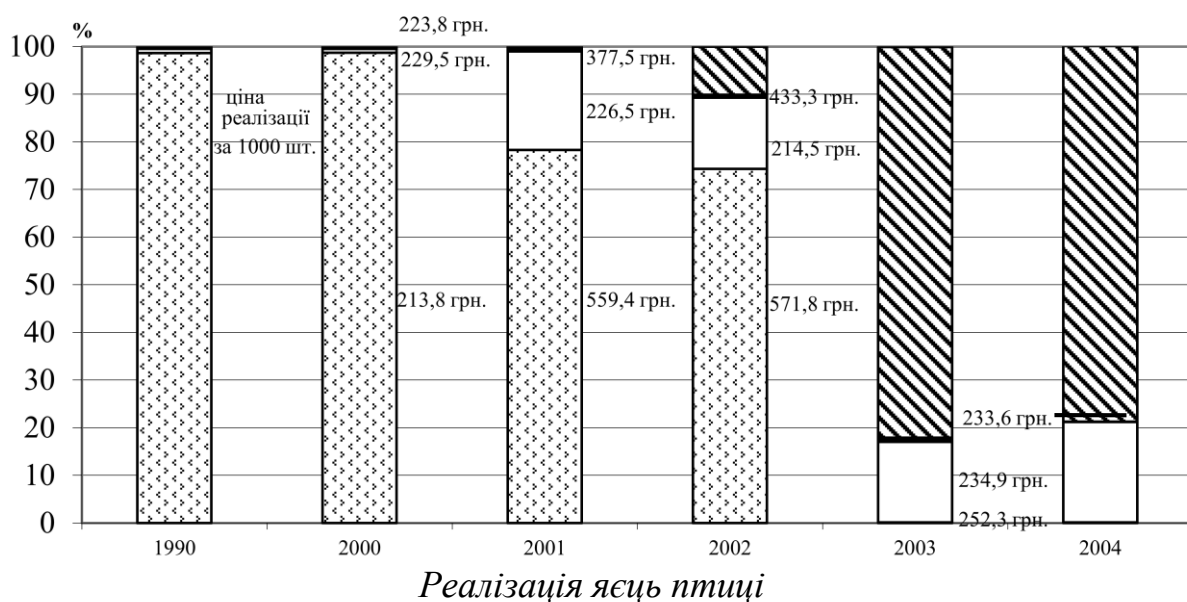
**За розрахунками автора.*

Щодо м'яса птиці, то аналіз динаміки якості свідчить про її зниження за сортовою структурою протягом досліджуваного періоду (індекс сортності дорівнює 0,993), що призвело до зменшення середньої ціни реалізації за 1 ц на 3,82 грн. Резерв поліпшення якості м'яса птиці у 2004 р. дорівнював 5,4% проти 4,7% у 2001 р.

Рівень якості м'яса птиці у 2001 і 2004 рр. дещо вищий, ніж рівень якості яєць, проте також є не досить високим: у 2001 р. цей показник дорівнював

0,560; у 2004 р . – 0,495 позицій. Відповідно запас можливостей поліпшення якості становить 0,440 і 0,505 позиції.

Протягом 1990-2004 рр. спостерігалися зміни обсягів продажу продукції птахівництва за маркетинговими каналами (рис. 2.5).



■ за іншими каналами

■ населенню через систему громадського харчування, вкл. видачу в рахунок оплати праці

□ на ринку

▣ переробним підприємствам та організаціям споживчої кооперації

Рис. 2.5. Реалізація продукції птахівництва сільськогосподарськими підприємствами Черкаської області за маркетинговими каналами *

* Джерело: за даними Головного управління статистики Черкаської області.

як виявлено в процесі дисертаційного дослідження, основною причиною різноманітності ринків збуту є відмова держави закуповувати сільськогосподарську продукцію за державними контрактами і збереження за собою права на даний час закуповувати в основному тільки зерно для державного резервного фонду. Так, у 2004 р. переважна частка продукції птахівництва (78,8% яєць і 94,1% м'яса) була реалізована за іншими каналами, тоді як у 1990 р. практично вся продукція надходила до населення через переробні підприємства та організації споживчої кооперації (відповідно 98,6 і 95,7%). При цьому спостерігалось суттєве коливання цін за різними каналами реалізації.

Підприємства скоротили переробку закупленої сировини до мінімальних обсягів через відсутність коштів і працюють переважно за давальницькою схемою. Останніми роками сформувався і набув поширення новий спосіб ведення заготівель – через великих трейдерів, що працюють, як правило, на бартерних умовах. Ними монополізовано просування сільськогосподарської продукції до переробних підприємств, на оптові, дрібнооптові ринки та на експорт. Вони контролюють переважно цінову ситуацію на внутрішньому ринку. Стабілізується реалізація продукції безпосередньо виробниками на ринках. Важливе значення у підвищенні якості продукції птахівництва та поліпшенні економічної ефективності галузі має розвиток у Черкаській області фірмової торгівлі, яка має вивчати і формувати купівельний попит, повніше забезпечувати потреби населення у високоякісних продуктах широкого асортименту.

В останні роки відбулися зміни у переробці м'яса птиці. Якщо раніше птиця надходила в торговельну мережу тільки у напівпатраному вигляді, то нині взято курс на глибинну переробку м'яса, розширення асортименту птахопродуктів і підвищення їхньої якості. В ДП „Перемога нова” у виробництві впроваджено використання нової упаковки готової продукції, що відповідає європейським стандартам і дає змогу фасувати окремі частини курки різної ваги.

Поряд із позитивними зрушеннями спостерігається ряд негативних явищ. На-

самперед, залишається низькою якість м'яса птиці, що пояснюється використанням застарілих технологій (висока спрямованість технологічного обладнання м'ясокомбінатів). Спостерігається недостатній контроль з боку відповідних державних органів за просуванням на український ринок імпортової продукції. М'ясо і харчові субпродукти птиці імпортуються через вільні економічні зони та території пріоритетного розвитку без сплати податку на додану вартість.

Для детальнішого визначення якості продукції птахівництва на ринку нами було досліджено рівень задоволеності споживачів.

На ринку яєць і м'яса птиці сформовано три сегменти споживачів за рівнем доходу (рис. 2.6).

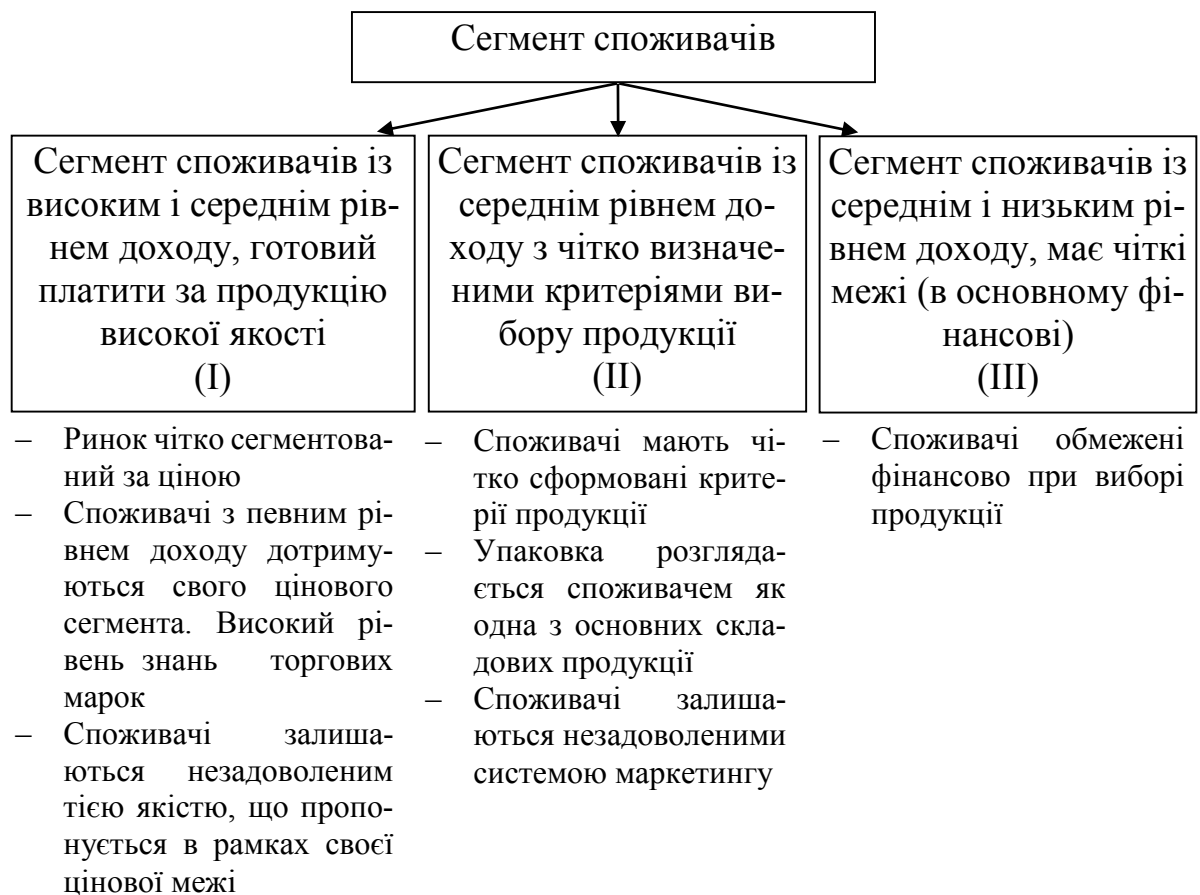


Рис. 2.6. Сегменти споживачів на ринку продукції птахівництва*

*За даними дослідження автора.

За допомогою методу „фокус-груп” серед вищенаведених сегментів виявлено переваги споживачів і рівень їхньої задоволеності продукцією птахівництва, що

надходить на ринок (рис. 2.7).

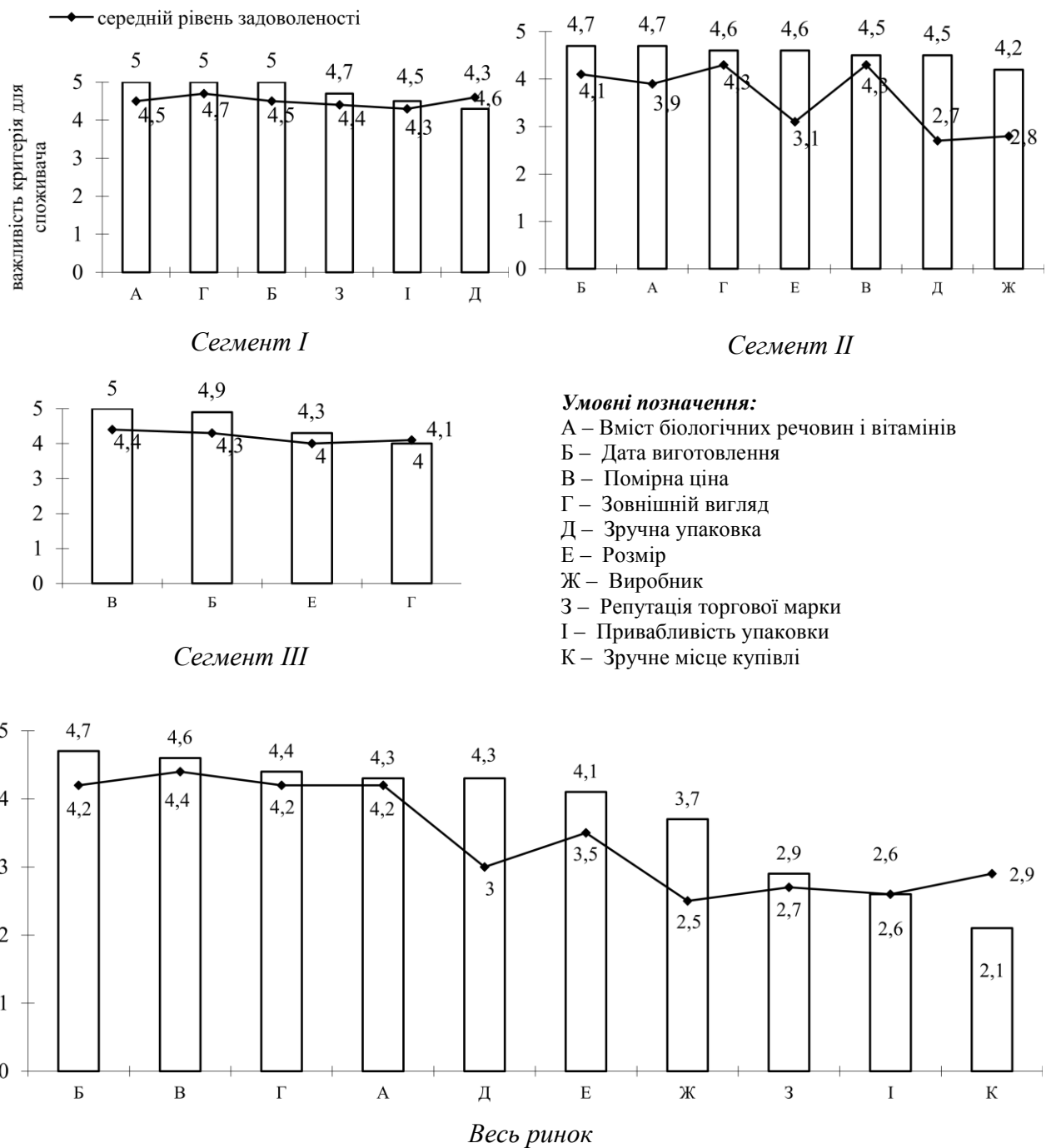


Рис. 2.7. Результати дослідження споживачів*

*Заданими дослідження автора.

У процесі дослідження виявлено таке:

- споживачі I сегмента, купуючи продукцію в основному спеціалізованих птахогосподарств безпосередньо у супермаркетах, цілком задоволені як якістю, так і зовнішніми характеристиками товару;
- споживачі II сегмента, маючи чітко визначені критерії якості продукції,

поки що не отримують товар, що цілком їх задовольняє;

- основним критерієм споживачів III сегмента є ціна.

Найбільшим за чисельністю споживачів є II сегмент. Тому при виробництві продукції слід найбільшу увагу приділяти запитам саме цієї категорії споживачів (рис. 2.8).

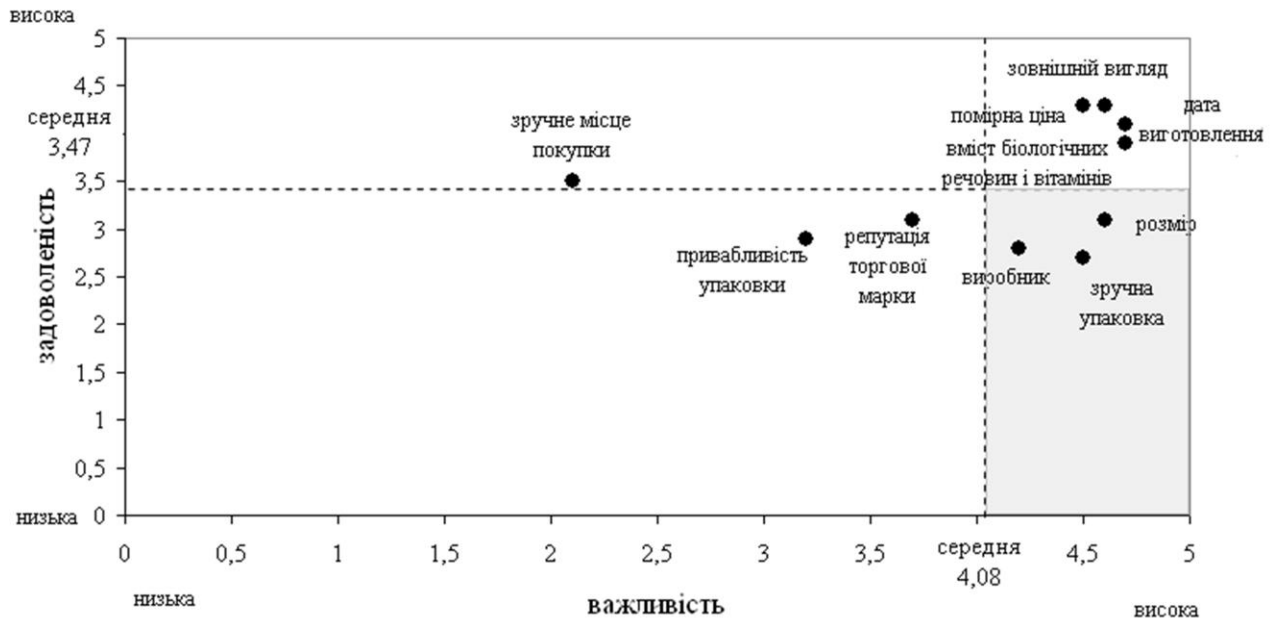


Рис. 2.8. Задоволеність споживачів II сегмента*

*За даними дослідження автора.

Проведений аналіз свідчить, що реалізація заходів щодо призупинення спаду виробництва в сільському господарстві дала змогу у 2004 р. збільшити обсяги виробленої продукції птахівництва порівняно з 2000 р. За цей період підвищилася ефективність виробництва, проте потенціал галузі й досі використовується недостатньо, а якість залишається на низькому рівні, що не задовольняє споживача.

2.2. Організація управління якістю у птахопідприємствах

Своєрідність і економічна нестабільність перехідного періоду до ринку послабили безпеку сільськогосподарської продукції, що надходить на продовольчі ринки. Помітно зростають попит і потреба на екологічно чисті, нешкідливі для здоров'я продукти харчування. Для задоволення таких потреб необхідно змінити ставлення вітчизняних товаровиробників до якості виробленої продукції [23].

Особливої уваги дане питання заслуговує при впровадженні й використанні

нового продукту. Істотним є широке застосування сучасних екологічних технологій та агробіотехнологій. Для утримання провідних позицій і протистояння ринковій конкуренції необхідно постійно удосконалювати й оновлювати асортимент продукції з орієнтацією на її екологічну безпеку.

Як свідчать результати дослідження, високі темпи оновлення продукції більш актуальні для сфери АПК, зайнятої переробкою сільськогосподарської сировини. Тут орієнтація виробництва на різноманітнішу продукцію, якій властиві високі смакові чи технологічні якості, на економічні способи виробництва, що дають змогу в тому числі й утилізувати відходи, й пакувати продукцію в зручну, екологічно чисту упаковку, дасть змогу товаровиробникові витиснути з ринку конкурентів, які працюють за старими методами.

Спад виробництва продукції птахівництва та зниження економічного потенціалу України на початку 90-х років негативно вплинули на якість і конкурентоспроможність продукції галузі, впровадження сучасних методів управління якістю на птахопідприємствах. Ситуація ускладнювалася інтервенціями іноземних товарів („ніжки Буша” тощо), зниженням платоспроможності населення.

Законодавство України в галузі якості сільськогосподарської продукції [3, 10, 14, 16, 20] передбачає в основному аналіз вмісту в ній шкідливих речовин. Обов’язкова сертифікація сільськогосподарської продукції також спрямована на контроль вмісту шкідливих речовин і проводиться зовнішнім контролюючим органом із сертифікації. Біологічні й технологічні властивості агропродукції при цьому практично не виявляються.

У 2003 р. Кабінет Міністрів України прийняв Постанову “Про утворення Державної інспекції з контролю якості сільськогосподарської продукції та моніторингу її ринку” [16], основними завданнями якої є: 1) контроль та координація роботи з визначення показників якості сільськогосподарської продукції під час її заготівлі, зберігання, переробки, реалізації та здійснення експортно-імпортних операцій; 2) розгляд пропозицій, заяв і скарг товаровиробників, переробних підприємств, закупівельних та інших організацій, а також

громадян щодо спірних питань стосовно оцінки кількісних та якісних показників продукції і вжиття заходів для об'єктивного їх вирішення [17].

Облік виробництва продукції щодо її відповідності стандартам ведуть лише деякі господарства з власної ініціативи, оскільки відображення кількості стандартної й нестандартної продукції у внутрішній та зовнішній звітності вже не є обов'язковим. Також практично відсутній аналіз вмісту сухих речовин, вуглеводів, білків, жирів, вітамінів та інших біологічних і технологічних важливих компонентів у продукції птахівництва.

З метою проведення експертизи якості та безпеки сільськогосподарської продукції за стандартами ISO, впровадження системи управління якістю на агропідприємствах відповідно до зазначених міжнародних стандартів і забезпечення підготовки й перепідготовки необхідних кадрів, у 2003 р. за розпорядженням Кабінету Міністрів України [19] почалося створення Української лабораторії якості і безпеки продукції АПК як науково-виробничого структурного підрозділу Національного аграрного університету.

Отже, акти законодавства, що регулюють відносини у сфері якості, не узгоджені між собою і не спрямовані на забезпечення виробництва конкурентоспроможної продукції, а діюча система державного регулювання якості не стимулює виробників до поліпшення якості. Проведений аналіз законодавства вказує на необхідність:

- діяльності єдиного міжвідомчого органу, який повинен координувати усі зміни, що стосуються якості й безпеки продукції АПК, розробляти передові методи управління якістю;

- створення системи заохочення виробництва якісної сільськогосподарської продукції, і не лише за рахунок субсидій та державних доплат передовим сільськогосподарським товаровиробникам, але і державної підтримки таких виробників на міжнародних ярмарках, пошуку нових ринків і допомоги при виведенні їх на міжнародні ринки, проведення навчань та обміну досвідом із закордонними колегами;

- сприяння розробленню й впровадженню систем управління якістю на основі принципів стандартів ДСТУ ISO 9000-2001, розвитку передових форм методів і форм управління якістю на виробничому рівні;

- створення відповідної системи підготовки й перепідготовки кадрів з питань якості та безпеки продукції АПК, впровадження систем управління якістю на основі міжнародних стандартів.

Перед проблемами низької якості та конкурентоспроможності продукції у різні періоди поставало багато країн (США у 30-ті роки минулого століття, Німеччина, Японія у післявоєнний період тощо). Кожна держава розробляла власний підхід до розв'язку даної задачі, але одноставним у вирішенні даної проблеми в кожній з них є об'єднання зусиль підприємств і держави. Ряд країн (Німеччина, Нідерланди, Іспанія, Великобританія) розробили і впровадили національні програми якості за суттєвої державної підтримки. В інших країнах (Сінгапур, США) держава практично не займалася субсидуванням чи встановленням певних стратегій для розвитку якості, проте інтенсивно підтримувала окремі програми. У США надавалася фінансова підтримка і посилилася громадська увага до національної премії якості [44, с. 3].

Нині у розвинених ринкових країнах, у яких забезпечується висока якість і конкурентоспроможність продукції на внутрішньому і світовому ринках, послідовно здійснюється політика в галузі якості. У 1995 р. комісія ЄС затвердила Політику в галузі якості для країн Євросоюзу, ініціюючи тим самим формування таких політик у кожній державі.

З певних об'єктивних і суб'єктивних причин підприємства вітчизняного АПК тільки почали виявляти активність до руху за якість. Вже сертифіковано за міжнародними стандартами ISO підприємства з виробництва олії, соків, молочної продукції тощо. Проте серед господарств-виробників продукції птахівництва у Черкаській області немає жодного підприємства, яке сертифікувало хоча б один із видів своєї продукції за цими стандартами.

Для визначення результативності системи управління якістю у птахогоспо-

дарствах Черкаської області, виявлення сфер її поліпшення першочерговим завданням, на наш погляд, є огляд і аналіз індикаторів, що характеризують діяльність підприємства в галузі управління якістю. Комплексна оцінка системи управління якістю за даною методикою проводилася на ВАТ „Птахофабрика „Перше Травня” Черкаського району Черкаської області (додаток Б).

Птахофабрику “Перше Травня” була засновано в 1972 р. У 1996 р. на фоні загальної економічної кризи в країні, вона стала банкрутом і практично припинила роботу. Приватизація та створення відкритого акціонерного товариства на її базі дало нове життя підприємству, якому нині належить провідне місце у виробництві курячих яєць і супутньої продукції не лише в Черкаській області, але і в Україні, і яке є лідером птахівницької галузі на українському ринку.

Основною спеціалізацією птахофабрики є виробництво харчових курячих яєць і комбікормів. Крім того, вона виробляє зернові культури, племінну продукцію (племінні яйця, добовий і підрощений молодняк курей) та продукти їх переробки (ковбасні вироби, м'ясні консерви).

Головна перевага птахофабрики “Перше Травня” полягає у наявності замкнутого виробничого циклу, що зумовлює низькі ціни на всю продукцію і забезпечує рентабельність виробництва. На підприємстві працює 550 осіб, з них 53 – в апараті управління (38 – керівники, 15 – службовці) та 68 – спеціалісти.

Організаційно-управлінську структуру ВАТ наведено на рис. 2.9.

До департаменту племінної роботи входять два цехи з утримання батьківського стада, інкубатор та цех вирощування молодняку. Щороку в Голландії підприємство закуповує 20 тис. курчат продуктивного голландського кросу Бованс Голд Лайн, які утримуються 480 днів у 8 пташниках цехів батьківського стада (кожний цех має 60 тис. птахомісць). Продуктивність птиці батьківського поголів'я становить 330 інкубаційних яєць. Яйця всіх категорій – племінні, промислового поголів'я і бройлерів – після проходження санпропускника інкубуються у власному інкубаторі, який розраховано на закладання 6 млн. шт. яєць на рік. Добових курчат сортують за статтю і до переведення в пта-

шники їм роблять запобіжні щеплення. Близько 2,5 тис. добових курчат реалізуються на ринку населенню, основну ж кількість молодих курей переводять до цеху з вирощування молодняку, що розрахований на 500 тис. птахів. Тут добових курчат утримують до 100–120 днів, після чого молоді несучки поповнюють батьківське та промислове поголів'я.

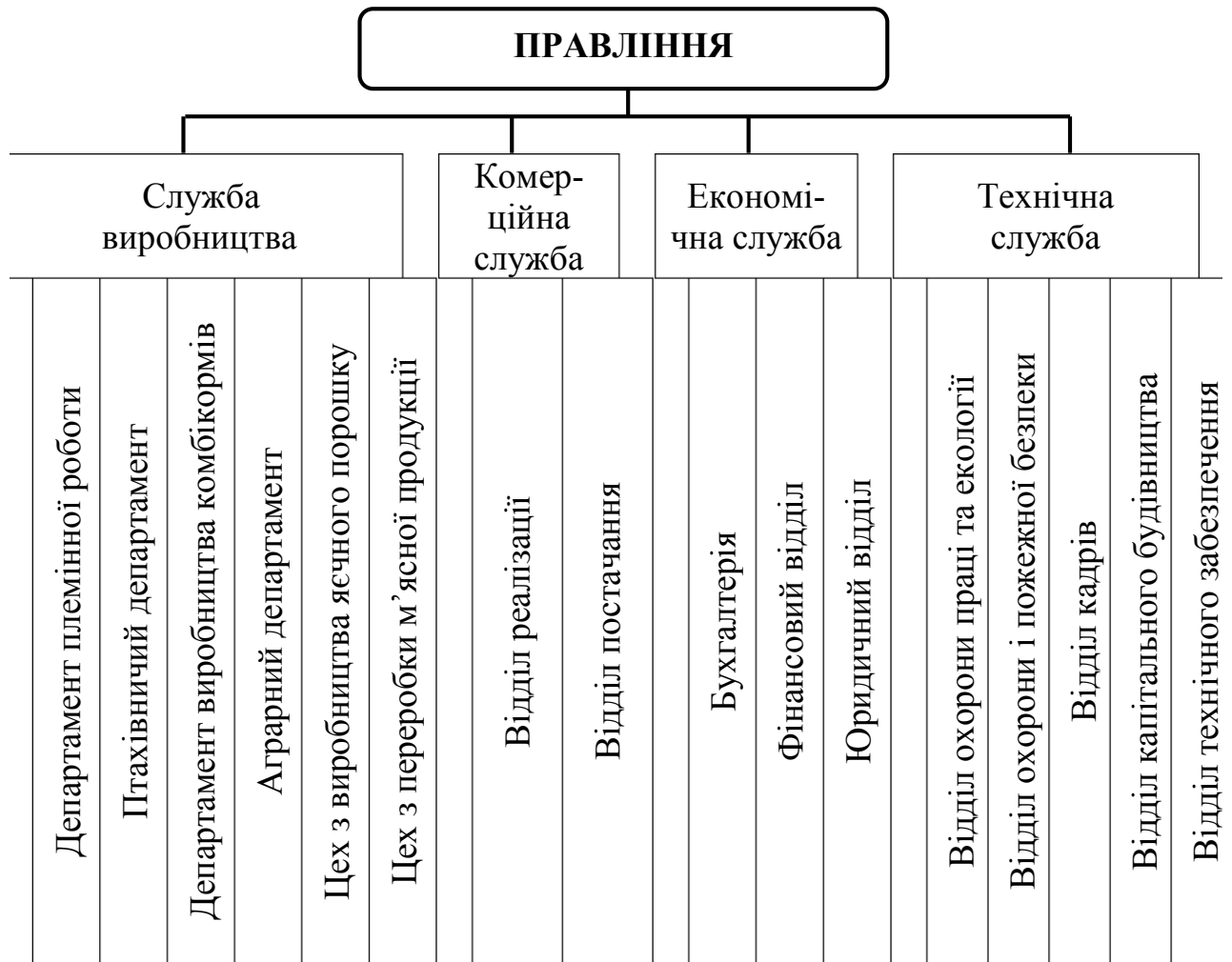


Рис. 2.9. Схема організаційно-управлінської структури
ВАТ “Птахофабрика “Перше Травня””*

*За даними дослідження автора.

Промислове поголів'я курей-несучок становить близько 550 тис. гол., яке утримується 520–540 днів у цеху з утримання промислового стада, що входить до птахівничого департаменту. Також до цього департаменту входять забійний цех і лабораторія якості яєць та м'ясопродуктів. Продуктивність промислової птиці становить 300–320 яєць. Підприємство має яйцесховище з повним сортуванням

яєць. Пакування яєць проводиться за бажанням замовника у різноманітну упаковку. Після перевірки на якість яйця надходять на ринок, а відбраковані – до цеху з виробництва яєчного порошку.

М'ясо птиці із забійного цеху також надходить до лабораторії, де проходить перевірку на якість і далі – до цеху з переробки м'ясної продукції, який виробляє широкий асортимент ковбасних виробів і м'ясних консервів. Для урізноманітнення смаку, крім м'яса птиці, використовується свинина та яловичина. Продукція, виготовлена тут, знову проходить перевірку на якість і лише тоді надходить на ринок. Обидва цехи (з виробництва яєчного порошку та переробки м'яса) обладнано сучасним устаткуванням.

У 2000 р. ВАТ «Птахофабрика «Перше Травня» отримало право на реалізацію пілотного проекту «Підвищення ефективності виробництва комбікормів», що фінансувався урядом Нідерландів. У межах даного проекту на птахофабриці з використанням сучасних технологій було збудовано комбікормовий завод, оснащений голландським устаткуванням компанії Ван Арсен. Високотехнологічне обладнання заводу повністю автоматизоване. Його потужність становить 20 тонн комбікорму і сумішей на годину. При складанні раціону годівлі використовуються моделі оптимізації та сучасні інформаційні технології. Завод входить до департаменту виробництва комбікормів. Також до складу даного департаменту входять склади та лабораторія якості кормів і сировини, сучасне лабораторне обладнання якої дозволяє виконувати всі необхідні аналізи. Методика проведення аналізів, яка була опанована спеціалістами птахофабрики під керівництвом голландських експертів, гарантує їх високу точність аналізів як сировини, так і комбікормів. Лабораторія проводить аналізи на вміст вологи, протеїну, кальцію, фосфору, солі, жиру тощо.

Для виробництва комбікормів використовується натуральна, високоякісна зернова сировина (кукурудза, пшениця, соя, жито, соняшник, горох), що вирощується на власних полях (2700 га), які входять до аграрного департаменту. Підприємство забезпечує зерном птахівничий бізнес Черкаської області на 50%. У май-

бутньому планується будівництво потужніших зерносховищ, що дозволить збільшити виробництво зерна для забезпечення птахівничої програми та повне завантаження комбікормового заводу.

Аналіз організаційно-управлінської структури ВАТ „Птахофабрика „Перше Травня” свідчить про те, що на підприємстві зосереджують увагу лише на технологічних аспектах забезпечення якості. Головна роль тут відводиться контролю та відбраковці нестандартної продукції (на кожному етапі виробництва спеціалізованими лабораторіями перевіряється якість харчової продукції підприємства та комбікормів).

Отже, у ВАТ „Птахофабрика „Перше Травня”, як і практично на всіх птахофабриках Черкаської області, запроваджено систему управління за Тейлором (управління підприємством із розподілом на структурні елементи за функціональною ознакою). У господарстві діють спеціалізовані виробництва, цехи, бригади, відділи та інші підрозділи, а для підвищення якості виробничих процесів і виробленої продукції – лабораторії якості. Тейлорівська система організації виробництва і контролю якості продукції дозволяє здійснювати контроль якості за альтернативним принципом (придатна – не придатна), тобто відбраковується дефектна продукція.

При цьому обмін інформацією і взаємодія між функціональними структурами надмірно ускладнені через ієрархічність. За цієї причини погіршується, зокрема, оперативність прийняття багатьох управлінських рішень. Наприклад, є дані, що час взаємодії між підрозділами розподіляється в середньому так: 20% – на виконання роботи (операції, технологічного процесу) і 80% – на передачу її результатів наступному виконавцеві робіт.

До того ж тейлорівській системі управління підприємством притаманні такі недоліки: функціонально структуроване підприємство не стимулює заінтересованості всіх працівників у кінцевому результаті, тому що вони несуть відповідальність тільки за виконання безпосередніх обов’язків; суцільно „вертикальна” структура підприємства породжує конфлікти між підрозділами й окремими виконавцями робіт; розмежування бізнес-процесу за окремими підрозділами з певними

функціями суперечить логіці загального процесу, в якому кожний процес є елементом системи; сувора регламентація праці робить працівника безініціативним при виконанні своїх функцій. Це ж, у свою чергу, не дозволяє виробляти особливо високоякісну продукцію, оскільки за такої організації праці і за таких виробничих відносин помилки, невідповідності чи брак не виправляються, навіть якщо це можливо, наступними підрозділами або працівниками технологічного (чи виробничого) процесу.

У країнах Заходу для оцінки конкурентоспроможності широко застосовують індикаторний метод. з цією метою міжнародна організація „Європейський форум з проблем управління” щорічно визначає рівні конкурентоспроможності потенціалів розвинених країн. При цьому використовується система індикаторів, що налічує близько 340 показників і понад 100 оцінок експертів-економістів.

З метою оцінки стану управління якістю у ВАТ „Птахофабрика „Перше Травня” нами було встановлено індикатори оцінки системи управління якістю, об’єднані у групи (додаток Б, табл. Б.1). Оцінка індикаторів здійснювалася з використанням методу експертних оцінок. Оскільки оцінки індикаторів мають суб’єктивний характер, доцільним, на наш погляд, є застосування вербально-числової шкали оцінок, яка дозволяє оцінювати зрілість системи управління якістю за шкалою ранжування від 1 (немає офіційної системи) до 5 (найкращі характеристики) (додаток Б, табл. Б.2).

Для проведення якісної експертизи сформовано групу з трьох кваліфікованих експертів, якими були спеціалісти економічної, комерційної служб і служби виробництва. Вони володіють такими якостями, як креативність (вмінням розв’язувати творчі задачі), наукова інтуїція, зацікавленість у результатах експертної роботи, працьовитість (зібраність, комунікативність, незалежність суджень), об’єктивність, професіоналізм і мали повну інформацію про об’єкт, що досліджується.

За оцінкою експертів ВАТ „Птахофабрика „Перше травня” (додаток Б, табл. Б.3), рівень системи управління якістю (значення якого лежить в $[0,2; 1]$) на підприємстві низький і дорівнює 0,545 (табл. 2.8).

Таблиця 2.8

Рівень системи управління якістю у ВАТ „Птахофабрика „Перше Травня”*

Група індикаторів		Оцінка, балів	Рівень
1. Система якості		23	0,307
2. Відповідальність керівництва		28	0,373
3. Менеджмент ресурсів	3.1. Людські ресурси	28	0,373
	3.2. Інфраструктура	45	0,600
4. Випуск продукції	4.1. Управління процесами	36	0,480
	4.2. Процеси, що пов'язані із споживачами	34	0,453
	4.3. Управління проектуванням	41	0,547
	4.4. Закупки	49	0,653
	4.5. Ідентифікація та простеженість продукції	52	0,693
	4.6. Вантажно-розвантажувальні роботи, зберігання, упаковка, консервація і поставка	60	0,800
	4.7. Управління контрольним, вимірювальним та випробувальним обладнанням	51	0,680
	4.8. Обслуговування	43	0,573
	4.9. Екологічний менеджмент	39	0,520
5. Вимірювання, аналіз та поліпшення	5.1. Контроль та випробування	57	0,760
	5.2. Статус контролю та випробувань	47	0,627
	5.3. Внутрішні перевірки якості	35	0,467
	5.4. Управління невідповідною продукцією	57	0,760
	5.5. Управління документацією та даними	27	0,360
	5.6. Статистичні методи	20	0,267
	5.7. Корируючі та попереджуючі дії	45	0,600
У цілому		817	0,545

*За даними дослідження автора.

Проведений експеримент можна вважати дійсним через повну узгодженість думок експертів: коефіцієнт варіабельності за всіма індикаторами менший 0,25 та коефіцієнт конкордації Кендала за критерієм Пірсона перевищує мінімальну норму ($0,704 > 0,305$).

Найвища оцінка індикаторів спостерігається в групах „Випуск продукції” та „Вимірювання, аналіз та поліпшення”, що підтверджує висновок про те, що основна увага в галузі якості у господарстві зосереджена на технологічному рівні. На підприємстві низька відповідальність керівництва за політику в галузі якості, не використовуються статистичні методи, не приділяється належна увага людському фактору (рис. 2.10).

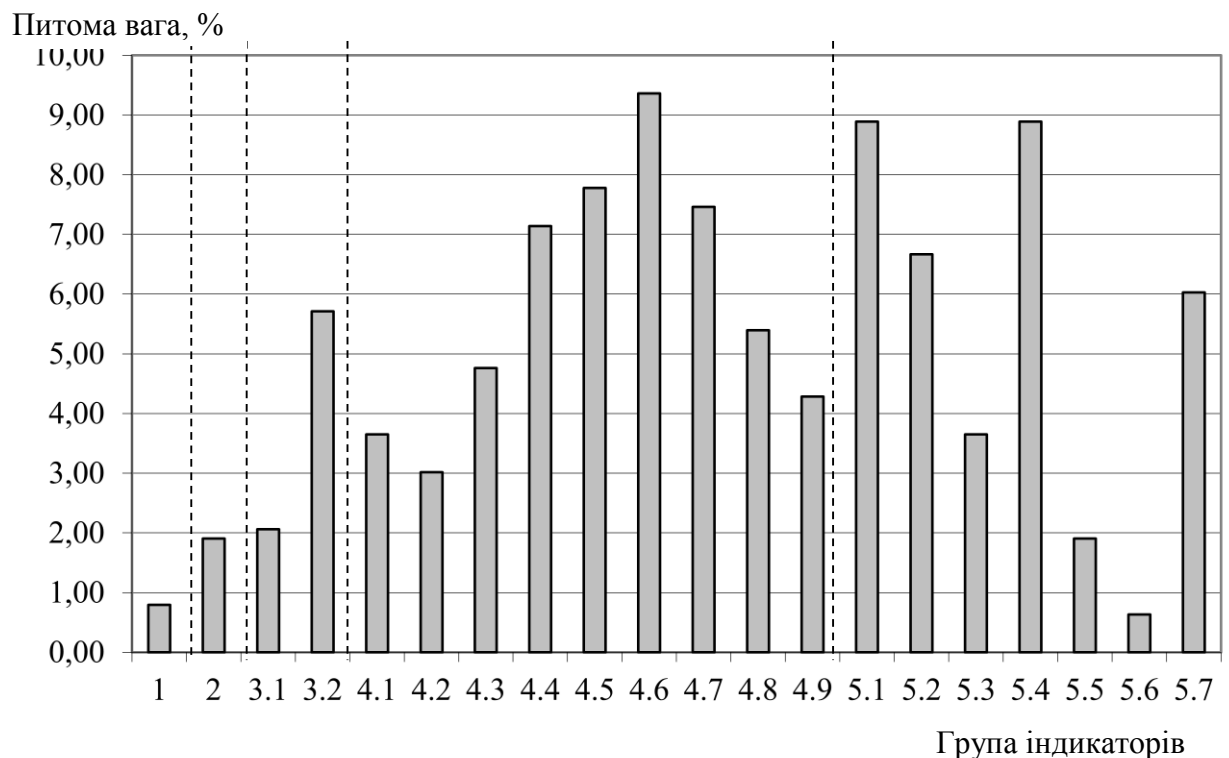


Рис. 2.10. Питома вага оцінок за групами індикаторів системи управління якістю ВАТ „Птахофабрика „Перше Травня” (позначення у табл. 2.13)*

*Заданими дослідження автора.

Для виявлення сильних та слабких сторін підприємства, резервів і загроз в галузі управління якістю доцільним є використання комплексної оцінки системи управління якістю [122].

За даною методикою результативність системи управління якістю $R_{СУЯ}$ розраховується за формулою $R_{СУЯ} = \sum R_n$, де R_n – результативність напрямку, що має

вигляд: $R_n = (\sum Q_{\phi} / kc) K_{zn}$ (Q_{ϕ} – фактична оцінка показника; k – максимально можлива оцінка показника при виконанні встановлених для показника вимог на 100%; c – кількість показників в напрямку; K_{zn} – прийнятий коефіцієнт значимості напрямку). Фактична оцінка, у свою чергу, визначається як $Q_{\phi} = k - N_{ш}$ (де $N_{ш}$ – кількість штрафних балів при оцінці показника і визначається залежно від ступеня виконання показника згідно з табл. Б.6 додатка Б).

За результатами оцінки СУЯ ВАТ „Птахофабрика „Перше Травня” (додаток Б, табл. Б.5) $R_{СУЯ}=51,44$. Це свідчить про її невідповідність цілі, що поставлена перед підприємством виробляти продукцію, яка відповідає вимогам споживачів за міжнародними стандартами, та необхідність поліпшення останньої (адекватність і придатність СУЯ визначалася залежно від отриманої оцінки результативності згідно з табл. Б.7 додатка Б).

Проведений аналіз стратегічних факторів дає комплексне уявлення про систему управління якістю підприємства (табл. 2.9).

Таблиця 2.9

**SNW-аналіз сильних і слабких сторін системи управління якістю
ВАТ „Птахофабрика „Перше Травня”***

Сфера	Якісна оцінка позицій		
	сильна (S)	нейтральна (N)	слабка (W)
Система якості			+
Організація загального управління якістю			+
Кадри			+
Інфраструктура		+	
Виробництво	+		
Маркетинг		+	
Контроль та аналіз		+	
Управління документацією			+
Поліпшення якості		+	

*За даними дослідження автора.

На підприємстві відсутнє документальне оформлення системи якості, не ведеться розробка програм якості, не проводяться заходи щодо роз'яснення політики і завдань в галузі якості серед працівників усіх рівнів організації, не визначена структура служби якості. У червні 2005 р. наказом голови правління ВАТ „Птахофабрика „Перше Травня” призначено представника керівництва по СУЯ, обов'язки якого покладено на заступника голови правління.

У ВАТ „Птахофабрика „Перше Травня” працюють спеціалісти з достатнім рівнем підготовки для виконання конкретних завдань. Кваліфікація менеджерів середнього рівня дозволяє їм вирішувати питання планування і контролю, які належать до календарного графіка. Проте в господарстві відсутні фахівці з питань впровадження систем управління якістю та сертифікації продукції за міжнародними стандартами.

Виробничий персонал усіх служб і підрозділів працює відповідно до посадових інструкцій. Відповідальність за виконання поставлених перед підрозділом завдань, як правило, персоніфікується. На птахофабриці відсутня процедура участі персоналу в прийнятті будь-якого управлінського рішення. На підприємстві діє система мотивації та стимулювання праці, існують можливості для кар'єрного росту. Рівень заробітної плати вищий, ніж у середньому по галузі. Водночас серед працівників середнього і нижчого рівня спостерігається плінність кадрів.

За підготовку й перепідготовку персоналу птахофабрики відповідає відділ кадрів, який веде облік працівників, реєстрацію даних про їх кваліфікацію, визначає потребу в підготовці кадрів. Навчання персоналу проводиться неперіодично.

Виробничі потужності птахофабрики відповідають сучасним конкурентним вимогам. До складу підприємства входять інкубатор, пташники, комбікормовий завод, яйцесховище, забійний цех, цехи з виробництва яєчного порошку та переробки м'яса, лабораторії якості продукції, обладнані новітнім устаткуванням. Господарство має високу ділову активність і постійно розширюється, розпочало будівництво нового пташника. Водночас комбікормовий завод використовується лише на половину виробничої потужності, внаслідок чого спостерігається перевитрата засобів на його утримання.

Питаннями збуту продукції займається відділ реалізації. Підприємство має налагоджену збутову мережу постійних клієнтів. Якість обслуговування покупців полягає у персональному підході до кожного з них, але для залучення нових споживачів не проводиться рекламна робота. Не вирішується питання організації власної торговельної мережі. Рівень сервісу є недостатнім. Розпочато роботу щодо надання ветеринарних, лабораторних і консультаційних послуг, а також послуг комбікормового заводу (складання рецептури комбікормів, виробництво продукції з давальницької сировини).

Підприємство має добру репутацію та достатню популярність на ринку. Проте ВАТ не проводиться робота із споживачами: не досліджуються потреби та уподобання споживачів, їхня реакція на запропонований підприємством товар тощо.

Ціни на продукцію птахофабрики „Перше Травня” сьогодні майже найнижчі серед птахогосподарств Черкаської області. Це досягається шляхом постійного зниження собівартості продукції, що, в свою чергу, є можливим через системний пошук „вигідних” постачальників сировини, впровадження сучасних технологій виробництва продукції та методів управління підприємством.

На підприємстві застосовується типова міжвідомча форма первинного обліку – щоденники виробництва продукції. В даній формі обов’язковими реквізитами є вихід стандартної і нестандартної продукції по кожному пташнику за кожний день. Проте такий документ деякою мірою втратив своє призначення, для внутрішнього користування ведеться облік насічки та тьоку яєць. Аналітична систематизація показників виробництва продукції за кількісними, якісними та вартісними показниками здійснюється спеціалістами економічної служби. Відсутність статистичної звітності щодо якості продукції спрощує працю облікових працівників, проте відіграє негативну роль у системі управління якістю. Відсутність детальної інформації про причини та стадії виникнення неякісної продукції не дозволяє підвищити ефективність діяльності підприємства.

У ВАТ не використовуються статистичні методи аналізу при управлінні технологічними процесами, перевірки їх можливостей та характеристик продукції.

Частка ВАТ „Птахофабрика „Перше Травня” у виробництві яєць господарствами Черкаської області перевищує 30%. Основним конкурентом у виробництві яєчної продукції в регіоні є ВАТ „Чорнобай-птиця” (частка в загальнообласному виробництві яєць – 6%), однак його продукція не сертифікована за міжнародними стандартами і реалізується переважно на регіональному ринку. Продукція ВАТ „Птахофабрика „Перше Травня” реалізується за межами області. Розпочато програму сертифікації за стандартами ISO яєчного порошку, що дасть змогу продавати цей товар за межами країни. ВАТ „Птахофабрика „Перше Травня”, на відміну від ВАТ „Чорнобай-птиця”, має свій товарний знак і більш відоме на ринку.

Основними партнерами-постачальниками є голландські фірми (порідні курчата для батьківського стада, обладнання для комбікормового заводу та його обслуговування, обладнання лабораторій перевірки якості продукції тощо). Через нестабільність політичної ситуації в країні та недосконаlostі митного законодавства таке співробітництво може становити суттєву загрозу втрати конкурентних позицій.

Підприємство постійно слідкує за науково-дослідними роботами в галузі і спроможне впроваджувати інновації у виробничий процес.

При всьому розмаїтті впливу факторів внутрішнього і зовнішнього середовища, їх можна поділити на дві групи: ті, що підлягають управлінню з боку керівництва підприємства, і ті, що такому управлінню не підлягають. Для встановлення зв'язків між силою й слабкістю підприємства та можливостями й загрозами зовнішнього середовища застосовують SWOT-аналіз. Матриці SWOT (SO – сильні сторони і можливості; WO – слабкі сторони і можливості; ST – сильні сторони і загрози) для ВАТ „Птахофабрика „Перше Травня” наведено на рис. 2.11–2.13.

Можливості:

1. Зміни законодавства
2. Державне стимулювання розвитку СУЯ
3. Удосконалення технологій виробництва

	4. Доступ до іноземних технологій та інвестицій 5. Розвиток інформаційної галузі 6. Поява нових постачальників 7. Поява нових інформаційно-консультаційних служб 8. Співпраця з Союзом Птахівників 9. Наявний науковий потенціал регіону 10. Удосконалення менеджменту 11. Перевищення попиту над пропозицією 12. Територіально вдале розташування ринку 13. Розвиток мережі оптової і роздрібно-торгівлі 14. Відкритість іноземних ринків збуту та ресурсів 15. Зменшення конкурентних переваг з боку конкурентів 16. Підвищення кваліфікації персоналу
Сильні сторони: 1. Достатній рівень інфраструктури виробництва продукції 2. Достатній рівень власного капіталу, ресурсів 3. Комплексна автоматизація підприємства 4. Наявність команди-однодумців 5. Здатність до впровадження нових технологій 6. Налагоджена збутова мережа 7. Достатня популярність на ринку 8. Можливість реалізації продукції за найнижчими цінами в регіоні 9. Висока якість обслуговування споживачів 10. Висока інформованість	«Сила і можливості» 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10 4, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 16 7, 8, 10 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9 5, 7, 8, 12, 13, 14 6, 7, 8, 11, 13, 14, 15 8, 11, 13, 14, 15 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16 5, 6, 7, 8, 10, 16

Рис. 2.11. Матриця SO для БАТ „Птахофабрика „Перше Травня”

Можливості: 1. Зміни законодавства 2. Державне стимулювання розвитку СУЯ 3. Удосконалення технологій виробництва
--

	4. Доступ до іноземних технологій та інвестицій 5. Розвиток інформаційної галузі 6. Поява нових постачальників 7. Поява нових інформаційно-консультативних служб 8. Співпраця з Союзом Птахівників 9. Наявний науковий потенціал регіону 10. Удосконалення менеджменту 11. Перевищення попиту над пропозицією 12. Територіально вдале розташування ринку 13. Розвиток мережі оптово-роздрібної торгівлі 14. Відкритість іноземних ринків збуту та ресурсів 15. Зменшення конкурентних переваг з боку конкурентів 16. Підвищення кваліфікації персоналу
Слабкі сторони: 1. Невідповідна організація загального управління в галузі якості 2. Відсутність планування якості 3. Персонал не бере участь в прийнятті рішень 4. Недостатній контроль за виконанням розпоряджень 5. Низька компетенція деяких відповідальних осіб 6. Залежність від постачальників кормів і добавок 7. Недостатній рівень сервісу 8. Неповна завантаженість виробничих ресурсів 9. Недоліки в рекламній політиці 10. Відносно високі ціни на сировину, що імпортується	«Слабкість і можливості» 1, 2, 5, 7, 9, 10 1, 2, 3, 7, 8, 9 1, 7, 9, 10 7, 9, 10 7, 9, 10, 16 6, 14 7, 12, 13 8, 11, 12, 14 5, 7, 9 6, 7, 8, 9

Рис. 2.12. Матриця WO для ВАТ „Птахофабрика „Перше Травня”

Загрози: 1. Погіршення політичного становища 2. Глобальна криза економіки і пов'язане з цим коливання курсу валют
--

	3. Законодавчі акти щодо митних квот, зборів тощо 4. Відмова від співробітництва іноземних постачальників 5. Епідемії, захворювання птиці 6. Зміни споживацьких переваг 7. Поява товарів-субститутів 8. Збільшення конкурентних переваг з боку конкурентів 9. Посилення конкуренції 10. Поява нових фірм на ринку 11. Виробничий шпідонаж з боку конкурентів і витік інформації
Сильні сторони: 1. Достатній рівень інфраструктури виробництва продукції 2. Достатній рівень власного капіталу, ресурсів 3. Збільшення оборотних засобів 4. Комплексна автоматизація підприємства 5. Наявність команди-однодумців 6. Здатність до впровадження нових технологій 7. Налагоджена збутова мережа 8. Достатня популярність на ринку 9. Можливість реалізації продукції за найнижчими цінами в регіоні 10. Висока якість обслуговування споживачів 11. Висока інформованість	«Сила і загрози» 1, 4, 5, 6, 8, 9, 11 1, 2, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11 4, 8, 9 5, 11 8, 9, 10, 11 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11 3, 6, 7, 8, 9 6, 8, 9, 10 1, 2, 6, 7, 8, 9, 10 8, 9, 10 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11

Рис. 2.13. Матриця ST для ВАТ „Птахофабрика „Перше Травня”

Результати дослідження свідчать: незважаючи на те, що сьогодні ВАТ „Птахофабрика „Перше Травня” є лідером на вітчизняному ринку яєць, в умовах конкурентного середовища така позиція в галузі якості з часом стане вирішальною для утримання досягнутого рівня. Для утримання довгострокових конкурентних переваг над суперниками необхідно розробити відповідну стратегію як спосіб реакції на зовнішні можливості й загрози та внутрішні сильні та слабкі сторони, що усвідомлює керівництво господарства. З метою удосконалення СУЯ правління

ВАТ „Птахофабрика „Перше Травня” в липні 2005 р. уклало контракт з голландською компанією Citech Ukraine B.V., яка надає консультаційні послуги, пропонує навчальні програми з питань управління якістю та сертифікації за міжнародними стандартами, а також послуги з сертифікації продукції (яєчного порошку).

Як свідчать результати дослідження, птахопідприємство спроможне використати можливості з метою посилення сильних сторін, перетворення слабких у сильні та для уникнення загроз за умов: удосконалення організаційно-економічного механізму СУЯ та розробки і впровадження концепції інформаційно-консультаційного забезпечення СУЯ. Враховуючи, що на ринку продукції птахівництва представлені спеціалізовані й універсальні сільськогосподарські підприємства та господарства населення, необхідним є створення й організація ефективного ринку інформаційно-консультаційних товарів і послуг на регіональному рівні.

2.3. Оцінка інформаційно-консультаційного забезпечення управління якістю продукції птаховиробників

Діяльність аграрних формувань значною мірою залежить від ефективного інформаційно-консультаційного забезпечення. Інформація, необхідна для забезпечення, контролю та поліпшення якості, надходить як із внутрішніх джерел птахогосподарства, так і з зовнішнього середовища. Дерево інформаційних потоків СУЯ продукції птахівництва зображено на рис. 2.14.

Розглянемо потоки зовнішньої інформації.

У колишньому СРСР задачі забезпечення науково-технічною інформацією вирішувалися у межах Державної системи наукової і технічної інформації (ДСНТІ), яка умовно поділялася на систему відкритої суспільної інформації та систему інформації в оборонних галузях. Її багаторівнева ієрархічна структура відповідала адміністративно-командній системі управління країною. Головною перевагою такої системи був налагоджений механізм обробки потоку опублікованих і неопублікованих джерел.



Рис. 2.14. Дерево потоків інформації СУЯ у птахогосподарствах*

*За даними дослідження автора.

Після розпаду Радянського Союзу ДСНТІ, що відображала характерні для попереднього укладу відомчих структур управління економікою, вже не діяла. Було створено мережу інформаційних органів, що мали статут галузевих, територіальних, муніципальних і низових на підприємствах [51].

У радянські часи на великих підприємствах активно створювалися спеціальні бібліотеки або інформаційні відділи, які вели багатогранну довідково-інформаційну роботу. Інформаційне обслуговування спеціалістів здійс-

нювалося на базі укомплектованого книжкового фонду, що включав довідковий апарат, який складався із системи каталогів і картотек. У своїй роботі інформаційні служби й технічні бібліотеки використовували традиційні методи інформаційного обслуговування: в системі МБА, у режимі „запит-відповідь”, у системі вибіркового розподілу інформації, проведення „днів інформації” та „днів спеціаліста” [42].

Отже, інформаційна інфраструктура в той час була досить добре розвинена (щоправда, тільки стосовно науково-технічної інформації). В умовах же економічної кризи вона зазнала значної руйнації – відділи інформації та науково-технічні бібліотеки державних підприємств були практично ліквідовані.

Зародження сучасної інформаційно-консультаційної служби на початку 90-х років у часі збігається з початком реформування агропромислового комплексу. На цьому етапі створювалися інформаційні служби в межах комерційних структур, які були безсистемно розпорошені й функціонували автономно, забезпечували лише реалізацію локальних проектів і концентрували свої зусилля на продажу накопичених раніше інформаційних ресурсів, хоча товаровиробники відчували гостру потребу в запровадженні передових методів і наукових підходів до організації виробництва. Водночас, досвід розвинених країн переконує, що мережа невеликих комерційних інформаційних організацій вдало виконує функції посередників у розповсюдженні інформації, проте не може (з економічних міркувань) створювати достатньо великі й ефективні системи збору, обробки і зберігання інформації. До того ж, мережа інформаційних центрів і органів цього періоду формувалася з акцентом на потреби адміністративних органів, а не на інформаційні потреби спеціалістів, до яких, як правило, відносилися правова, комерційна, фінансова, статистична інформація і т.ін.

З 1995 р. в Україні почали створюватися дорадчі служби, інформаційно-консультаційні та координаційні центри в рамках міжнародної програми

TACIS Європейського Союзу, проектів технічної допомоги Уряду Великобританії (DFID), Агентства з міжнародного розвитку США (USAID).

Фінансова й інтелектуальна підтримка міжнародного співтовариства була важливим фактором у зміцненні системи інформаційно-консультаційного обслуговування агропромислового комплексу України. Вона дозволила, хоча б на першому етапі, забезпечити фінансову підтримку регіональної, а у ряді місць і районної інформаційно-консультаційної служби. Головним результатом таких проектів є акумуляція й адаптація позитивного досвіду, накопиченого західними консультаційними службами за багаторічний період свого існування.

В умовах пореформеного розвитку аграрних формувань консалтингові послуги стають одним із важливих інструментів реалізації державної політики щодо розвитку сільського господарства, а інформаційна система – ланцюгом, який поєднує численні виробничі й агросервісні формування, управлінські структури та агронауку, інфраструктуру аграрного ринку і створює умови для конкурентоспроможності галузей аграрного виробництва [156, с. 21].

З метою докорінного поліпшення наукового забезпечення агропромислової сфери, посилення інтеграції науки і виробництва, більш дієвого впливу аграрної науки на розвиток сільського господарства, з ініціативи УААН Мінагропром і УААН у 1998 р. прийняли спільний наказ [22] про створення в кожній області Центрів наукового забезпечення агропромислового виробництва.

У січні 2001 р. Законом України „Про стимулювання розвитку сільського господарства на період 2001–2004 років” [5] визначено, що пріоритетний розвиток сільського господарства забезпечується шляхом формування мережі сільськогосподарських дорадчих служб. Навесні 2001 р. виходить спільний наказ Міністерства аграрної політики України, УААН та Національного аграрного університету, яким було затверджено „Концепцію становлення і розвитку мережі сільськогосподарських дорадчих служб в Україні”. Крім того,

Укази Президента України „Про додаткові заходи щодо вирішення соціальних проблем на селі та дальшого розвитку аграрного сектора економіки” [12] та „Про Заходи щодо детінізації економіки України на 2002–2004 роки” [13] передбачають вжиття заходів щодо розвитку в сільській місцевості мережі сільськогосподарських дорадчих служб, які б надавали консультаційні, інформаційні, правові послуги виробникам сільськогосподарської продукції. Нині інформаційно-консультаційне забезпечення в Україні має трирівневу ієрархічну структуру (рис. 2.15).



Рис. 2.15. Структура інформаційно-консультаційного забезпечення сільськогосподарських товаровиробників в Україні*

*За даними дослідження автора.

Значний досвід організації консультування нагромаджено у Черкаській

області. У 1998 р. тут згідно з Наказом Мінагропрому України „Про вдосконалення наукового забезпечення агропромислового виробництва на регіональному рівні” [22] на базі Черкаського інституту АПВ УААН був створений регіональний Центр наукового забезпечення АПВ, який надає консультаційні послуги, освоює та пропагує досягнення науково-технічного прогресу в агропромисловому виробництві серед усіх виробничих, управлінських і сервісних підприємств, установ та організацій АПК регіону.

Виконуючи поставлені перед ним завдання, Центр залучає наукові установи та вищі заклади освіти, що знаходяться у віддані Міністерства аграрної політики й розміщені на території регіону, а саме: Уманський державний аграрний університет, Мліївський інститут садівництва, Уманський філіал інститут цукрових буряків, Верхняцьку дослідну селекційну станцію, Тальянківський РТ, ТОВ „Облагрохім”, ЗАТ „Облбіозахист” та Черкаський центр „Облдержродючість”.

У межах діяльності регіонального Центру наукового забезпечення АПВ Черкаської області проводяться конференції, науково-практичні семінари, наради, круглі столи, Дні поля та виставки з питань розвитку аграрного сектору економіки. Актуальні проблеми стабілізації та нарощування сільськогосподарського виробництва, впровадження інновацій, раціонального використання земель, підвищення родючості ґрунтів, енергозберігаючих та екологічних технологій у рослинництві та тваринництві висвітлюються у друкованих працях (табл. 2.10).

Проте аналіз тематики, за якою розповсюджувалася інформація, свідчить про недостатню увагу, яка приділяється питанням виробництва продукції птахівництва, якості сільськогосподарської продукції. За даними проблемами не було проведено жодної конференції чи семінару.

Також Центр займається підвищенням кваліфікації фахівців галузей АПК. У навчальному Центрі АПК післядипломного навчання та Уманському державному аграрному університеті підвищують кваліфікацію і професійний рівень, набувають знань та ознайомлюються із сучасними досягненнями науки та передового

досвіду керівники й спеціалісти агроформувань різної форми власності (табл. 2.11).

Таблиця 2.10

**Інформаційно-консультаційне забезпечення сільськогосподарських
товаровиробників Черкаської області регіональним Центром
наукового забезпечення АПВ по роках***

Показник	1998–2000		2000		2001		2002		2003		2004	
Проведено: конференцій	54	(3)	17	(1)	26	(1)	22	(3)	19	(1)	34	(1)
семінарів	73	(2)	22	(-)	54	(-)	55	(-)	56	(-)	47	(-)
нарад	15	...	17	...	24	...	17	...	54	...
днів поля	17	(-)	10	(-)	9	(-)	8	(-)	14	(-)	17	(-)
круглів столів	-	-	-	-	17	(-)	11	...	20	...	-	-
Виставки	35	(-)	...		21	(-)	25	(-)	11	(-)	20	(-)
Видано: книги	9		1		-		-		-	-	2	
монографії	5		3		2		1		-	-	4	
збірники	16		5		4		4		3	
рекомендації	359		162		155		147		35	...	109	
інструкції	46		3		6		8		18	
буклети	11		8		7		4		5	(-)	8	(-)
інформлистки	61		27		18		21		27	(-)	135	
інформстенди	...		6		44		43		33	(-)
бюлетені	2		3		4		3		3	
праці	101		93		139		105		
авторські свідоцтва	5		5		3		5		23	
статті	640		...		574		622		150	(-)	217	(-)
Витупи по радіо і теле- баченню	...		32		33		19		20	(-)	27	(-)
Прочитано лекцій	496		...		285		296		156	(-)	320	(-)
Надано консультацій	1450		455		483		511		723	(-)	1477	(-)
Обстежено господарств	...		134		155		147		

Примітка: в дужках – у т.ч. з питань тваринництва чи птахівництва, або якості сільсько-господарської продукції, або управління якістю.

**За даними звітів регіонального Центру наукового забезпечення АПВ [80].*

Таблиця 2.11

**Заходи щодо підвищення кваліфікації керівників, фахівців
агропромислових формувань, фермерських та особистих господарств
населення сільських місцевостей Черкаської області за роками***

Показник	2000	2001	2002	2003	2004
Підвищили кваліфікацію всього, осіб	655	1880	1919	1914	1915
у т.ч. отримали другу освіту	...	138	144	144	144
Кількість спеціальностей	9	12	12	12	12

*За даними звітів регіонального Центру наукового забезпечення АПВ [80].

У 2000 р. на реалізацію Указу Президента України „Про невідкладні заходи щодо прискорення реформування аграрного сектора економіки” [9] було створено Інформаційно-консультаційний Центр „Агро-Умань” при Уманському державному аграрному університеті з метою надання допомоги господарствам з питань їх реформування у структури ринкового типу. Протягом 2000–2001 рр. Центром було видано масовим тиражем 19 методичних посібників з питань реформування аграрного сектору, 132 статті в наукових журналах, підготовлено 72 виступи у засобах масової інформації, проведено 84 обласних і районних семінарів (більше 2500 учасників), надано понад 5200 консультації різноманітного характеру фізичним і юридичним особам з різних областей України, щомісячно випускався інформаційний бюлетень „Господар” [47, с. 35].

У березні 2002 р. на підставі угоди між Уманським державним аграрним університетом і Сільськогосподарським центром Університету Луїзіана (США) в межах проекту „Підвищення дохідності приватного сектору в сільському господарстві України шляхом запровадження сільськогосподарського дорадництва” було створено Центр навчання та підтримки приватних сільськогосподарських товаровиробників Черкаської області. Центр є структурним підрозділом Уманського ДАУ і діє як дорадча служба за системою “Екстеншн”, яка передбачає навчання фермерів, які не мають сільськогосподарської освіти. Районні спеціалісти та консультанти Центру надають консультації, проводять семінари, зустрічі за круглим столом, засідання груп за

інтересами, організовують демонстраційні покази, дні поля безпосередньо на полях фермерських господарств, обмін досвідом роботи та інші заходи, спрямовані на підвищення рівня знань і ефективності роботи приватних товаровиробників [48].

Проте, як і у випадку регіонального Центру наукового забезпечення АПВ при Черкаському інституті АПВ УААН, Центр навчання та підтримки приватних сільськогосподарських товаровиробників також не приділяє належної уваги проблемі інформаційної підтримки сільськогосподарських товаровиробників з питань виробництва продукції птахівництва та якості сільськогосподарської продукції.

У країнах з розвинутою ринковою економікою система консультаційних послуг в аграрному виробництві складається із сукупності різних агентств і служб державного та приватного секторів. У Західній Європі – це, насамперед, різноманітні консультаційні організації та служби розвитку сільського господарства, в США – служба пропаганди і впровадження Extension на різних рівнях [160, с. 144]. У Польщі виконання функції дорадництва покладено на Національний extension-центр розвитку сільського господарства та підвищення рівня життя сільського населення з двома офісами та регіональними центрами. У Франції така служба працює як палата фермерів, що надає допомогу лише тим фермерам, які є її членами і сплачують внески. Консультативна служба для сільського господарства у Данії включає в себе Датський консультативний сільськогосподарський центр, який створений і знаходиться у володінні Датських фермерських союзів, Датських асоціацій сімейних господарств та місцевих консультативних центрів [179].

Установи, організації й агентства, що входять до загальної системи пропаганди і впровадження різних країн, можна віднести до таких основних категорій:

- державні агентства і організації;
- фермерські організації;
- комерційні фірми;

– приватні консультанти [160, с. 144].

Кожна з вказаних категорій консультантів, що входять до загальної системи пропаганди і впровадження досвіду розвинених країн світу, має певні переваги й недоліки. З огляду на достатні фінансові можливості комерційні фірми мають висококваліфіковані кадри, діяльність яких високо оцінюється фермерами. Фермерські організації, залучаючи фермерів до пропаганди новітніх досягнень, значно підвищують ефективність своєї роботи. У свою чергу, приватні консультанти, маючи різноманітні джерела інформації, надають унікальні за своїм характером послуги. Державні організації та агентства, де сконцентровано інформацію з усіх проблем сільськогосподарського виробництва, обов'язково оцінюють результати досліджень і розробок служб приватного сектора. Крім того, в їх компетенції знаходяться ті види робіт, виконання яких є колом інтересів комерційних фірм. Усі ці організації державного і приватного секторів конкурують між собою при вирішенні практичних питань і взаємно доповнюють одна одну при дослідженні фундаментальних проблем [160, с. 146].

Розвиток ІКЗ сільськогосподарських товаровиробників в Україні і, зокрема, у Черкаській області має безсистемний характер – неузгоджені попит на конкретні послуги з їх пропозиціями; існуючі центри не досліджують які послуги (яка інформація), скільки і як часто потрібні конкретним користувачам для ефективного ведення виробництва.

Ще однією проблемою інформаційно-консультаційного обслуговування селян Черкащини є недосконале технічне забезпечення. Насамперед серйозною перешкодою на шляху розвитку інформаційних технологій на селі є застаріла і ненадійна система зв'язку. Забезпеченість зв'язком загального користування в області на кожних 100 жителів сільської місцевості становить 10,1 номерів. Телефонний зв'язок забезпечують Черкаська дирекція ВАТ „Укртелеком” та оператори недержавної форми власності (УТЕЛ, УМС, Київ-Стар). Послуги комп'ютерного зв'язку крім Черкаської дирекції ВАТ „Укртелеком” надають 7 провайдерів („Мегастайл”, „Ненсі”, „Інфоком”, „Мажар” та ін.).

Реорганізація в даній системі здійснюється, але недостатніми темпами. Конкуруючи з Міністерством зв'язку новостворені компанії забезпечують надійний телефонно-телеграфний зв'язок з усім світом. На державному рівні прийнято проект реновації телефонного зв'язку за допомогою систем стільникового радіозв'язку. Але, поряд з цим, у сільську місцевість радіотелефонний зв'язок прийде в останню чергу, а користуватися старою провідною системою телефонного зв'язку для організації обчислювальних мереж нереально. Використання на повну силу нових інформаційних технологій в сільській місцевості можливе лише за наявності надійного телефонного зв'язку з містом, функціонування інформаційних мереж.

Сільськогосподарські підприємства поки що не мають можливості використовувати GPS-технології (Global Positioning System) автоматизованих систем аграрного менеджменту, в які входять супутникові навігаційні системи для визначення географічних координат місцезнаходження об'єкта досліджень (людини, сільськогосподарських машин) в конкретний момент часу. Такі технології поширені в Німеччині, США, Великобританії, Японії, Канаді. Проте в Україні їх впровадження ускладнюється не тільки відсутністю коштів, а й невідповідністю стандартів технологій, рівня освіти.

Крім послуг консультаційних служб сільськогосподарські товаровиробники можуть користуватись засобами масової інформації.

Друковані видання є простим і надійним каналом розповсюдження знань. Джерела інформації в галузі птахівництва та в галузі якості сільськогосподарської продукції наведено у табл. 2.12.

Інформація, що надходить за допомогою телебачення є доступною, наочною та оперативною. Проте інформації аграрного напрямку на телебаченні не так багато. П'ять разів на тиждень канал УТ-1 транслює програму "Сільські вісті" та двічі на тиждень – „Сільська година”, щопонеділка – програму "Магазин на околиці". Обласна ТРК "Рось" щосуботи транслює програму "Земля". Також обсяги інформації подаються у випусках новин на кожному телевізійному каналі.

**Періодичні видання, що розповсюджують інформацію
сільськогосподарського напрямку**

Напрямок	Періодичні видання
Сільське господарство	<p>Газети: „Аграрник”, “Агробізнес сьогодні”, „Агроекологічний журнал”, „Агротрейдер”, „Баланс-агро”, “Все про бухгалтерський облік”, “Праця і зарплата”, “Сільський час”, „Сільські вісті”, „Сільські новини”, „Селянська газета”, “Урядовий кур’єр”, “Фермерське господарство”, “Українська інвестиційна газета”, “Фінансова консультація”</p> <p>Журнали: „Агроперспектива”, „Агробізнес Україна”, „Агроогляд”, „АПК-інформ”, „Агросвіт”, „Агросектор”, „Бухгалтерія в сільському господарстві”, “Вісник аграрної науки”, “Економіка АПК”, „Здоров’я тварин і ліки”, „Комплект агроперспектива плюс”, „Маркетинг: прогнозування кон’юнктури ринку”, „Маркетинговые исследования в Украине”, „Менеджер по персоналу”, „Менеджмент комплект”, “Міжнародний сільськогосподарський журнал”, „Облік і фінанси АПК”, “Сільський журнал”, „Сільський господар”, „Сельская жизнь в Украине”, “Экономика сельскохозяйственных и перерабатывающих предприятий”,</p>
Тваринництво, птахівництво	<p>Газети: „Ветеринарна газета”, „Зоо бизнес”,</p> <p>Журнали: „Бібліотека ветеринарної медицини”, „Ефективне птахівництво”, „Ефективне тваринництво”, „Ефективні корми та годівля”, „Мясной бизнес”, „Мясное дело”, „Сучасна ветеринарна медицина”, „Сучасне птахівництво”, “Тваринництво України”</p>
Якість	<p>Журнали: “Стандартизація. Сертифікація. Якість”, „Метрологія, стандартизація, управління якістю і сертифікація”</p>
Наявність матеріально-технічних ресурсів для сільськогосподарського виробництва, ціни на них, адреси постачальників	<p>Рекламно-інформаційні довідники: „Агробізнес України”, „Щедра нива”</p> <p>Газети: „Профессиональное оборудование. Торговое, пищевое, упаковочное, складское”, „Реклама на село”</p> <p>Журнали: “Біотехнологія”, „Електрифікація та автоматизація сільського господарства”, “Механізація і електрифікація сільського господарства”, „Мир упаковки”, „Новини агротехніки”, “Новое сельское хозяйство”, „Обладнання та техніка для села: ринок, пропозиція, практика використання”, „Пропозиція”, „Прайс-лист”, “Техніка АПК”, “Техніка в сільському господарстві”</p>

Анкетне обстеження спеціалістів птахопідприємств свідчить про те, що основними вимогами, які вони висувають до інформації, є:

– репрезентативність. Це пов'язано з правильністю її добору й формування з метою адекватного відображення заданих властивостей об'єкта. Найважливішого значення при цьому набувають обґрунтованість добору показників і зв'язків явища, що відображається, методика вимірювання і алгоритм формування ідеї;

– достовірність й точність. Дані якості базуються на залученні до проведення оцінки стану і розвитку виробництва, ринку і макросередовища всіх необхідних інформаційних даних, відповідної експертизи отриманої інформації, визначення широкого кола інформаційних джерел;

– надійність. Для підвищення даного критерію використовують інформацію з більшої кількості джерел, тобто розширюють обсяг і кількість повідомлень без збільшення їхньої інформаційної цінності. Попри невиробничі витрати ресурсів, що у зв'язку з цим виникають, з'являється можливість виправити помилки, які містяться у даних;

– своєчасність. Інформація має відображати поточний стан об'єкта чи процесу, бути актуальною, що визначається ступенем збереження цінності інформації для управління в момент її використання;

– повнота і змістовність. Для прийняття рішення потрібна інформація, яка висвітлює якомога повніше всі аспекти, що впливають на це рішення;

– корисність і відповідність суті справи. Один із найбільш складних етапів обробки інформації полягає в тому, щоб виокремити суттєве від несуттєвого й подати тільки ту інформацію, яка має безпосереднє відношення до справи;

– доступність, легкість у сприйманні. Це сприяє тому, що інформаційна база не перевантажується зайвою інформацією;

– коректність.

Серед суттєвих рис інформації, які є необхідними в системі управління якістю, слід також назвати багатократність використання, швидкість обробки, порівнянність, стійкість, цінність, оперативність.

Головним призначенням внутрішньої інформації є оцінка стану підприємства з метою встановлення відповідності його ринкових запитів виробничо-ресурсним можливостям.

Основними завданнями внутрішніх інформаційних потоків системи управління якістю є:

- оцінювання результатів діяльності системи управління якістю загалом та її структурних підрозділів, створення відповідної бази даних;
- систематичний аналіз даних, здійснення обробки інформації;
- відстеження витрат на управління якістю;
- оцінювання ефективності системи управління якістю, вчасне виявлення проблем в даній галузі;
- аналіз поточної ситуації та прогнозування основних показників у галузі якості на майбутнє.

Модель внутрішніх інформаційних потоків у системі управління ВАТ „Птахофабрика „Перше Травня” наведено на рис. 2.16.

Організація системи інформаційного забезпечення у ВАТ „Птахофабрика „Перше Травня” є традиційною для сільськогосподарських підприємств. Обмін даними здійснюється переважно за допомогою паперових документів. Центральний офіс обладнаний 20 комп’ютерами середнього класу, об’єднаних у локальну мережу, з виходом у мережу Інтернет. В роботі використовується таке прикладне програмне забезпечення: „1С-Бухгалтерія”, Best, Excel, Word, Photoshop, за допомогою якого розв’язуються задачі бухгалтерського обліку, обліку кадрів, економічні задачі (нарахування заробітної плати, складання звітності, друк документів тощо). Також на комбікормовому заводі та в цеху яєчного порошку діє АСУТП. Отже, програмні продукти здебільшого несумісні між собою за форматом даних, що використовуються. Тому дані для обробки вносять у комп’ютер декілька разів, що призводить до помилок при введенні, та зумовлює додаткові затрати часу.

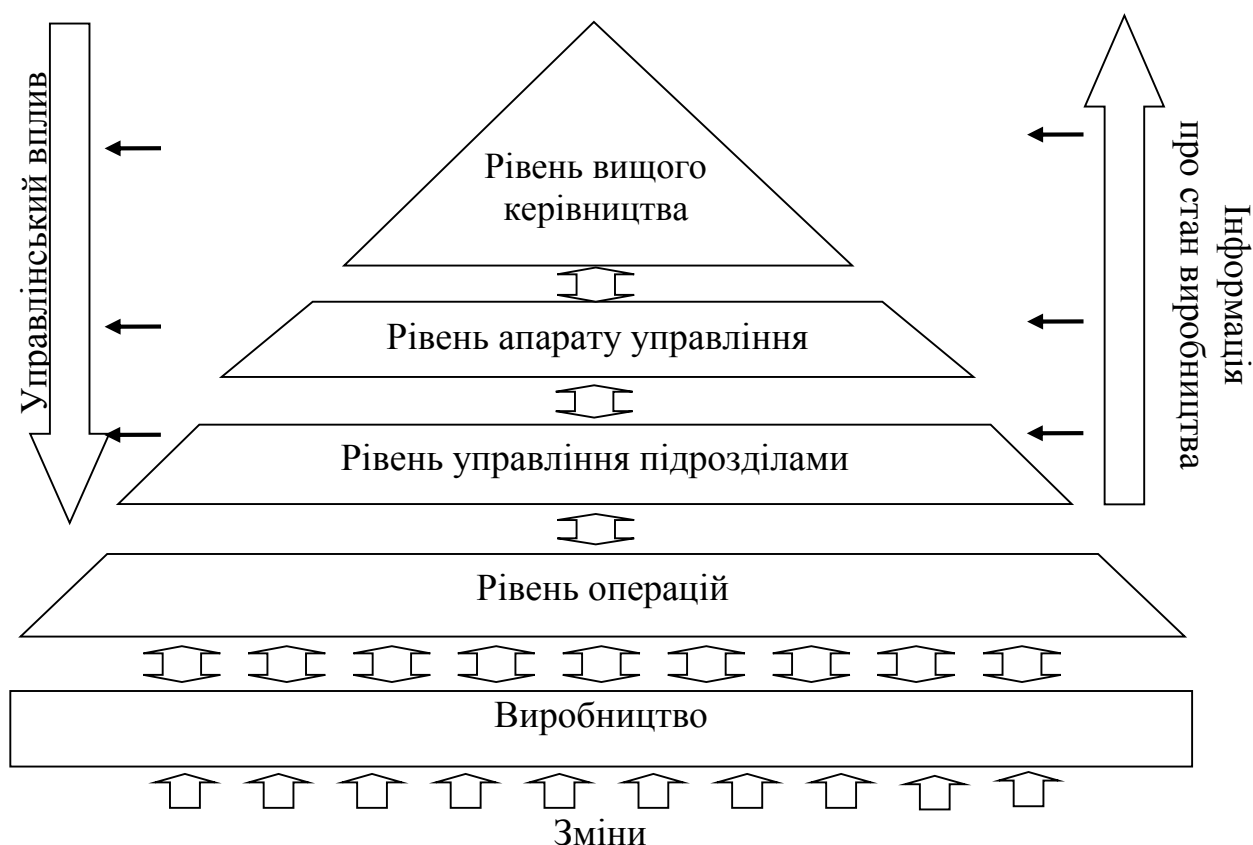


Рис. 2.16. Модель інформаційних потоків
у системі управління ВАТ „Птахофабрика „Перше Травня”*

*За даними дослідження автора.

Джерелами інформації для прийняття управлінських рішень, яким надають переваги спеціалісти підприємства, є: 1) періодичні друковані видання; 2) вузько-спеціалізовані видання; 3) внутрішні господарські документи; 4) локальні та електронні банки і бази даних; 5) обмін інформацією з керівництвом і службовцями інших птахогосподарств під час нарад, конференцій. Разом з тим слід відмітити, що в господарстві практично не знайшли широкого застосування такі загальнодоступні джерела, як: 1) особисті контакти із споживачами; 2) спостереження, експерименти, опитування; 3) відомості спеціалізованих організацій; 4) статистичні щорічники; 5) рекламні матеріали.

Залежно від інформації, що використовується, способів її отримання, методів обробки і кінцевих результатів у птахогосподарстві застосовуються різні види досліджень (табл. 2.13).

Таблиця 2.13

Види досліджень, що використовується в процесі забезпечення, контролю та поліпшення якості, у ВАТ „Птахофабрика „Перше Травня”*

Вид дослідження	Джерела інформації	Зміст дослідження	систематично	час від часу
Кабінетні	Офіційні джерела інформації, інші друковані джерела, внутрішні документи, відомості спеціалізованих організацій	Аналіз джерел щодо питань управління якістю продукції	+	-
Польові	Первинна інформація, особисті контакти із споживачами	- Умови продажу продукції на конкурентному ринку; - реакції споживачів; - аспекти поведінки споживачів; - вплив різних факторів	-	+
Проблемні	Первинна інформація, особисті контакти із споживачами, внутрішні господарські документи	Пошук причин дисфункції будь-якої складової СУЯ	-	+
Планові	Первинна інформація, особисті контакти із споживачами, внутрішні господарські документи	- Моніторинг параметрів у галузі якості; - коригування ринкової позиції господарства і його продукції в галузі якості	+	-
Пілотні	Пробний продаж	Визначення ситуації з новим продуктом	-	+
Підтримка особистих ділових контактів	Обмін інформацією з керівниками і службовцями інших птахогосподарств	Дослідження ринків і пропозицій щодо удосконалення продукції, підвищення її конкурентоспроможності	-	+
Прогностичні	Первинна інформація, внутрішні господарські документи	Можливості господарства на ринку, прогнозування результатів щодо прийнятих управлінських рішень в галузі якості	+	-
Панельні	Особисті контакти з певною групою споживачів	Визначення потреб, звичок, переваг клієнтів	-	-

* За даними дослідження автора.

Зовсім не знайшли поки що застосування такі методи досліджень, як імітаційне моделювання, оскільки воно вимагає технічного, програмного забезпечення та наявності висококваліфікованих фахівців, а також панельні дослідження, які потребують значних коштів.

Основними факторами, що обмежують надходження необхідної інформації для прийняття управлінських рішень в галузі якості, як свідчать результати дослідження, є: недосконалість подання інформації; низька кваліфікація персоналу; недосконалість методів обробки інформації; застосування „моделі успішних дій” (табл. 2.14).

Таблиця 2.14

**Фактори, що обмежують надходження необхідної інформації
для прийняття управлінських рішень***

Група господарств	Обмежуючий фактор	Прояв і негативний вплив	Шляхи зменшення дії обмежуючого фактору
1	2	3	4
Спеціалізовані птахогосподарства, багатогалузеві сільськогосподарські підприємства, ЄМСТВА,	Відсутність інформаційно-консультаційної підтримки сільськогосподарських товаровиробників в регіоні	– Практична відсутність інформаційно-консультаційних служб; – відсутність спеціалістів з питань якості сільськогосподарської продукції	– Організація сільськогосподарських дорадчих служб; – організація підготовки спеціалістів з якості
	Недосконалість інфраструктури ринку інформації у сільській місцевості	– Нерозвиненість системи надання інформаційних послуг; – несформований попит на інформаційні послуги	– Підвищення розуміння значення інформаційних послуг місцевою владою; – забезпечення бюджетного фінансування програм розвитку сільських територій; – здійснення освітньої діяльності серед сільськогосподарських товаровиробників; – пропагування, рекламування високого ефекту від застосування знань

	Застосування „моделі успішних дій”	<ul style="list-style-type: none"> – Прагнення використувати стандартні методи розв’язку задач, які неодноразово застосовувалися у подібних ситуаціях, без врахування невизначеності та сучасних змін; – відторгнення незручної, непов’язаної з минулим досвідом інформації 	<ul style="list-style-type: none"> – Організація інформування з питань якості продукції для сільгоспприємств; – підвищення кваліфікації персоналу, який бере участь у прийнятті управлінських рішень; – використання систем підтримки прийняття рішень
--	------------------------------------	---	---

Продовження табл. 2.14

Спеціалізовані птахогосподарські підприємства багатогалузеві сільськогосподарські підприємства	Функціональний підхід до організації управління якістю	<ul style="list-style-type: none"> – Інформація лише про відхилення від нормативів; – незацікавленість працівників у кінцевому результаті 	<ul style="list-style-type: none"> – Впровадження процесного підходу організації управління
	Низька кваліфікація персоналу (особливо менеджменту)	<ul style="list-style-type: none"> – Відсутність висококваліфікованих спеціалістів у галузі пошуку, обробки і надання необхідної інформації, низька якість таких робіт; – невміння вищого керівництва працювати з інформацією, відторгнення незрозумілої інформації 	<ul style="list-style-type: none"> – Залучення сторонніх фахівців; – викладення інформації у доступній формі, у разі необхідності повторне надання інформації в іншій формі; – підвищення кваліфікації персоналу, зайнятого збором, обробкою інформації та вищого керівництва
	Недосконалість подання інформації	<ul style="list-style-type: none"> – Відсутність у птахогосподарствах єдиного центру обробки і аналізу інформації; – дані подаються в різному виконанні (форматі) 	<ul style="list-style-type: none"> – Збір інформації в одному місці; – використання сумісного програмного забезпечення та програм конвертації даних
	Недосконалість методів обробки інформації	<ul style="list-style-type: none"> – Неправильний вибір методу обробки інформації, внаслідок чого виникає втрата важливої інформації, викривлення уявлень про об’єкт, неадекватна реаліям стратегічна поведінка 	<ul style="list-style-type: none"> – Підвищення кваліфікації персоналу аналітичного відділу; – застосування системного підходу при обробці інформації

*За даними дослідження автора.

Отже, організація інформаційного забезпечення системи управління якістю птахогосподарств Черкаської області є низькою і потребує поліпшення.

Висновки до розділу 2

1. Птахівництво є одним з головних виробників у світі відносно дешевих і біологічно повноцінних продуктів харчування для людини. Виробничо-економічні показники птахівництва в Україні і в Черкаській області зокрема протягом 1990-2000 рр. суттєво погіршилися. Спад виробництва продукції та зниження економічного потенціалу на початку 90-х років негативно вплинули на якість і конкурентоспроможність продукції галузі. Реалізація заходів щодо призупинення спаду виробництва сільськогосподарської продукції у 2000-2004 рр. зумовила позитивні результати. Збільшення виробництва м'яса птиці та яєць протягом аналізованого періоду досягнуто на 53% за рахунок збільшення кількісних факторів і на 17% – за рахунок якісних. Зниження ефективності виробництва м'яса птиці в цей період на 30% пояснюється негативним впливом змін якісних та на 86% під позитивним впливом кількісних характеристик; а яєць – на 74% зумовлено змінами якісних факторів.

2. У Черкаській області нині працюють лише п'ять птахофабрик на промисловій основі. Найвищі економічні показники забезпечують ДП ЗАТ “Миронівський хлібопродукт” птахофабрика “Перемога нова”, ВАТ “Перше Травня” Черкаського району та ВАТ “Чорнобай птиця” Чорнобайського району, де виробляється понад 80% продукції птахівництва регіону. В цих господарствах порівняно з іншими менший падіж птиці, вищі яйцепродуктивність і середньодобові прирости й, відповідно, середня вага курки.

3. Задоволеність споживачів продукції птахівництва залишається низькою. Головними критеріями, яким необхідно приділити основну увагу при виробництві продукції, – це розмір яєць та тушки птиці, зовнішній вигляд, зручність упаковки, помірна ціна. Отже, якість і конкурентоспроможність продукції галузі залишаються низькими, що пояснюється відсутністю у птахопідприємствах серед іншого впроваджень сучасних методів управління якістю, існуючою системою сертифікації сільськогосподарської продукції (що спрямована лише на контроль вмісту в ній шкідливих речовин і не враховує біологічних та технологічних властивостей), а також недосконалим законодавством.

4. Організація управління якістю у птахопідприємствах здійснюється переважно за функціональним підходом. При забезпеченні якості продукції вся увага зосереджена лише на технологічних аспектах. Головна роль тут відводиться контролю й відбракуванню нестандартної продукції. Такий підхід дозволяє здійснювати контроль якості лише за альтернативним принципом (придатна – не придатна) і не стимулює заінтересованості усіх працівників у кінцевому результаті. У підприємствах низька відповідальність керівництва за політику в галузі якості, не застосовуються статистичні методи, не приділяється належна увага людському фактору. Птахогосподарства не мають достатньої інформації про методи впровадження СУЯ за стандартами ISO та її підтримки і не забезпечені достатньою кількістю висококваліфікованих спеціалістів у цій галузі.

5. Інформація, необхідна для забезпечення, контролю та поліпшення якості, надходить із внутрішніх джерел птахогосподарства та із зовнішнього середовища. Обмін даними всередині підприємства здійснюється переважно за допомогою паперових документів. При автоматизації задач використовуються різні прикладні програмні продукти, здебільшого не сумісні між собою. Серйозними перешкодами на шляху розвитку інформаційних технологій є недосконале технічне забезпечення та існуюча система зв'язку в сільській місцевості.

6. Основними джерелами інформації для прийняття управлінських рішень в галузі якості є періодичні друковані видання, вузькоспеціалізовані видання, внутрішні господарські документи, локальні електронні банки і бази даних, обмін інформацією з керівництвом та службовцями інших птахогосподарств під час нарад, конференцій. Разом з тим у господарствах практично не знайшли широкого застосування такі загальнодоступні засоби передачі інформації, як особисті контакти із споживачами, спостереження, експерименти, опитування, відомості спеціалізованих організацій, статистичні щорічники, рекламні матеріали. Основними факторами, що обмежують надходження необхідної інформації для прийняття управлінських рішень в галузі якості є: недосконалість подання інформації; низька кваліфікація персоналу; недосконалість методів обробки інформації; застосування „моделі успішних дій”.

7. Сільськогосподарські інформаційно-дорадчі служби приділяють недостатню увагу до проблем інформаційної підтримки агровиробників з питань виробництва продукції галузі та якості сільськогосподарської продукції. Їх розвиток має безсистемний характер – неузгоджені попит на конкретні послуги з їх пропозиціями; не досліджується які послуги, скільки і як часто потрібні певним користувачам.

Основні положення розділу викладено в працях [61, 62, 67, 68].

Розділ 3

УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ІНФОРМАЦІЙНО- КОНСУЛЬТАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ПТАХОВИРОБНИКІВ

3.1. Концептуальні засади розвитку системи інформаційно-консультаційного забезпечення управління якістю

Політика в галузі якості є одним із функціональних підходів у межах загальної політики держави та окремого підприємства. У концептуальному плані політика в галузі якості – це проголошення намірів керівництва стосовно найважливіших сторін розвитку як окремого підприємства, так і галузі в цілому. При цьому, з одного боку, політика відображує орієнтацію на процес прийняття рішень, що спрямовані на досягнення поставлених цілей, а з другого боку, демонструє, що організація спроможна дотримуватися певних принципів у галузі якості [144, с. 40].

В умовах ринкової економіки кожне підприємство самостійно розробляє й реалізує власну політику.

Згідно з вимогами стандарту ДСТУ ISO 9000-2001, керівництво підприємства повинно забезпечувати, щоб політика в галузі якості:

- відповідала цілям організації;
- включала зобов'язання відповідати вимогам і постійно підвищувати результативність системи менеджменту якості;
- створювала основи для постановки та аналізу цілей в галузі якості;
- була доведена до відома персоналу організації і була йому зрозумілою;
- аналізувалася з огляду на постійну придатність [28].

При плануванні діяльності з управління якістю необхідно брати до уваги характер її впливу на перспективи довгострокового існування і стійкого розвитку організації. При дослідженні, що проводилися Гонконгівською школою бізнесу [195], були виявлені питання, що розглядалися при плануванні якості, які безпосередньо стосувалися реалізації загальнофірмової стратегії підприємства (у табл.

3.1 ці питання виділені жирним шрифтом).

Таблиця 3.1

Зміст планування якості [195]*

Питання, що розглядалися при плануванні якості	Ступінь впливу на:			
	реалізацію стратегії	удоскона- лення продук- ції/процесу	координацію	взаємодію
1. Вибудовування стратегій якості з ці- лями бізнесу	0,613	0,235	0,012	0,125
2. Встановлення меж і напрямлень	0,797	0,253	0,265	0,268
3. Точність бюджетів і доступність ресурсів	0,253	0,588	0,021	-0,215
4. Розробка нових продуктів та послуг	0,237	0,588	0,021	0,266
5. Встановлення застосування потенціаль- ної якості	0,025	0,613	0,245	0,266
6. Поліпшення координації між різними фу- нкціями	0,146	0,254	0,524	0,270
7. Фокусування на споживачеві та пере- конань про якість	0,504	0,021	0,325	0,745
8. Поліпшення процедур якості та контролю	0,232	0,575	0,233	0,254
9. Покращення визнання керівництвом іні- ціатив, пов'язаних з якістю	0,125	0,214	0,314	0,525
10. Оцінка задоволеності споживача	0,741	0,232	0,311	0,587
11. Поліпшення адаптації у середовищі, що змінюється	0,565	-0,155	0,215	0,236
12. Поліпшення менеджменту і контролю якості	0,236	-0,125	0,587	0,354
13. Поліпшення існуючих продуктів і проце- сів	0,102	0,625	0,033	0,254
14. Поліпшення управління проектами	0,025	0,587	0,744	-0,122
15. Поліпшення і навчання персоналу	0,367	0,125	0,699	-0,155
16. Визначення поточних і майбутніх ви- мог споживача	0,652	0,123	-0,021	0,255
17. Розповсюдження переконань про якість за межами підприємства	0,251	0,125	0,012	0,659
18. Об'єднання різних функцій і діяльності	0,125	0,322	0,652	0,311

*Джерело: [195].

Також вченими було вивчено результати планування якості на 84 підприємствах: розглядалася залежність одержаних результатів від того, наскільки докладно опрацьовано відповідні підходи до планування. При вивченні цих результатів було виявлено, що відсутність опрацьованих підходів до планування якості, що мають безпосереднє відношення до стратегії підприємства, не дає змоги отримати для організації значні вигоди.

Отже, підприємствам необхідний обґрунтований підхід до аспектів планування якості, який вимагає відповідного інформаційно-консультаційного середовища.

Концепція побудови інформаційно-консультаційного забезпечення СУЯ (ІКЗ СУЯ) за допомогою використання різних інструментів, на наш погляд, подається у вигляді багатофакторного і багатофункціонального підходу, який є формою об'єднання різнопланових і різнорідних функцій у цілісний механізм, орієнтований на цілі забезпечення якості. При обґрунтуванні концепції необхідним є двопозиційний підхід до формування процесу ІКЗ СУЯ.

Першою позицією у концепції визначається те, що завдання ІКЗ СУЯ повинні бути в кожній функції інформаційного забезпечення управління підприємством поза залежністю від науково-технологічного й організаційно-економічного характеру і специфіки її виконання. Тим самим визначається комплексність і всеосяжність завдань з інформаційного супроводу управління якістю на всіх рівнях інформаційного забезпечення менеджменту птахогосподарства, що розповсюджується від маркетингових досліджень і розробок, процесів проектування продукції та технологій, підготовки виробництва, виробництва, контролю і зберігання продукції до збуту та утилізації відходів.

Друга позиція концепції визначає, що в будь-якій організації різної складності (птахофабрика, багатогалузеві агрогосподарства, господарства населення) та ієрархічності має бути явно виражена спеціалізована ланка, з конкретними функціями щодо інформаційної підтримки формування, забезпечення та підтримки якості, тобто елементів, що складають цикл якості. Ці групи функцій є ланкою, навколо якої відбувається цільова інтеграція інших функцій з інформаційного

забезпечення управління та організації, що представлені у першій позиції.

Таким чином, концепція, що пропонується, визначає всю ІКЗ СУЯ, як таку, що складається з двох блоків. Перший блок – зосереджені функції інформаційного забезпечення СУЯ призначені для виконання спеціалізованих завдань у циклі якості. Даний блок є функціональною підсистемою інформаційного забезпечення СУЯ в системі інформаційного забезпечення управління підприємством. Другий блок – розосереджені функції інформаційно-консультаційного забезпечення СУЯ по суміжних функціональних підсистемах інформаційного забезпечення управління підприємством, що виконують загальні підтримуючі завдання забезпечення якості.

Через ряд проблем і підходів до побудови інформаційних систем у підприємствах АПК (невизначеність завдань, несумісність платформ, технічна недосконалість і не документованість рішень тощо) склалася ситуація, за якої господарства несуть додаткові витрати на розробку власних систем при відсутності гарантій досягнення накоєслених цілей. При цьому підходи, що використовуються, найчастіше несумісні та не дозволяють побудувати єдине інформаційне середовище, зручне як для окремого господарства, так і для ефективного управління всією галуззю та контролю за використанням усіх можливих ресурсів. Створення ІКЗ СУЯ, що базується на єдиних принципах і загальноприйнятих стандартах, дозволяє вирішити ці та багато інших проблем.

За своїм рівнем у класифікації інформаційних систем ІКЗ СУЯ є системою корпоративного типу. У її складі можна виділити дві відносно незалежні складові. Перша – це безпосередньо комп'ютерна інфраструктура галузі в широкому значенні (сітьова, телекомунікаційна, програмна, інформаційна, організаційна інфраструктура – тобто те, що визначає узагальнену назву ІКЗ СУЯ). До неї належать об'єкти інфраструктури інформатизації галузі та інтегрована транспортна мережа. Вона має довгостроковий характер, оскільки створюється на багато років вперед, а витрати на її створення є настільки великими, що практично виключають можливість повної або часткової переробки вже створеного. Друга складова – функціональні підсистеми ІКЗ СУЯ, що забезпечують розв'язання завдань

галузі та досягнення цілей на основі управлінських моделей, що розробляються. Дана складова мінлива за своєю природою, оскільки у діяльності галузі постійно відбуваються більш-менш суттєві зміни, які мають бути відображені й у функціональних підсистемах на основі управлінських моделей. Якщо перша складова відображує системно-технічну сторону інформаційної системи, то друга цілком належить до прикладної сфери і значною мірою залежить від специфіки завдань галузі птахівництва.

Головною метою створення ІКЗ СУЯ є забезпечення птаховиробників ефективними засобами інформаційної підтримки управління якістю. Вона може бути досягнута за таких умов:

1. Створення єдиного інформаційного середовища й ефективного розвитку інформаційної інфраструктури ІКЗ СУЯ.
2. Створення і впровадження нових методів управління якістю (гуртки якості, „Шість сігм”, методів „економного менеджменту”, тотального управління якістю тощо) на основі сучасних інформаційних технологій і концепції системи управління якістю.
3. Кардинального скорочення часу на проходження інформації, яка необхідна для прийняття рішень.
4. Впровадження єдиного стандарту роботи з електронними документами, що враховує існуючу нормативну базу і забезпечує захищеність, керованість і доступність документів.
5. Автоматизації та підвищення ефективності праці співробітників і підрозділів шляхом впровадження спеціалізованих програм та засобів підтримки групової роботи.
6. Створення інфраструктури управління корпоративними галузевими знаннями.

Основним завданням створення ІКЗ СУЯ є збір, обробка й аналіз інформації з питань якості, сертифікації, стандартизації, доведення її до користувачів і обмін між учасниками виробництва продукції птахівництва.

Ключовими вимогами до ІКЗ СУЯ є:

- відкритість, тобто сумісність з усіма сучасними стандартами, підтримка Internet/Intranet технологій, а також можливість нарощування функціональності за рахунок взаємодії з програмним забезпеченням незалежних постачальників, а при потребі і з власними наробками;
- інтегрованість, тобто система повинна інтегрувати в єдиному розподіленому інформаційному середовищі завдання управління всіма аспектами діяльності підприємства, галузі;
- масштабованість, як ключова вимога з точки зору економії вкладень, яка гарантує, що не треба буде перебудовувати систему із збільшенням обсягів інформації, що обробляється, і чисельності одночасно працюючих користувачів;
- здатність працювати на різних апаратних платформах, операційних системах, серверах баз даних;
- адаптованість, тобто можливість легкого налаштування на потреби конкретного підприємства;
- розширюваність, тобто можливість нарощування функціональних можливостей системи, не виходячи за межі прийнятої концепції розвитку й технологічної бази, відповідно до специфічних потреб користувачів.

Концепція створення ІКЗ СУЯ повинна ґрунтуватися на таких принципах:

регіональний рівень

- постійний моніторинг якості продукції птахівництва в господарствах населення, сільськогосподарських підприємствах і спеціалізованих птахогосподарствах з формуванням і реалізацією регіональної політики якості за його результатами;
- охоплення інформаційно-консультаційним обслуговуванням усіх процесів виробничого циклу через надання всіх видів інформаційних послуг (наукових, освітніх, інформаційно-консультаційних);
- надання інформаційно-консультаційних послуг на ринкових засадах;

господарський рівень

- охоплення системою управління якістю всіх процесів виробничого циклу;

- організація постійно діючої системи аналізу, контролю та інформаційно-консультаційного забезпечення управління якістю не тільки на рівні процесів, а й на рівні управління підприємством із відповідним впорядкуванням вертикальних і горизонтальних інформаційних потоків;
- автоматизація (механізація) процесів інформаційно-консультаційного забезпечення управління якістю;
- запровадження механізмів безперервного підвищення кваліфікаційного й професійного рівня кадрів.

Таким чином, ІКЗ СУЯ можна подати як систему високої складності, що потребує використання вище перелічених принципів і наслідків для визначення механізму функціонування ІКЗ СУЯ та її розвитку й задовольняє поставленим вище вимогам.

Етапи впровадження ІКЗ СУЯ наведено на рис. 3.1.

Для реалізації цілей створення ІКЗ СУЯ необхідно ініціювати ряд проектів, кожний з яких повинен вирішити відповідні питання:

1. Передпроектне обстеження господарств, що займаються виробництвом продукції птахівництва, з метою побудови моделей функціонування господарств, взаємодії їх з зовнішніми організаціями. Завданнями даного етапу є обстеження СУЯ птахогосподарств; розробка узагальненої моделі основної організаційної структури підприємства; опрацювання моделі інформаційних потоків СУЯ; визначення функціональних вимог до ІКЗ СУЯ; підготовка пропозицій щодо створення галузевої ІКЗ СУЯ.
2. Аналіз існуючого стану інформаційно-консультаційного забезпечення птахогосподарств, ресурсів, що є в наявності, вибір оптимального шляху розвитку інформаційно-консультаційної й матеріально-технічної бази.
3. Розробка системи класифікації інформаційних ресурсів СУЯ.
4. Проведення обстеження сучасного стану інформаційних технологій з метою визначення вимог до галузевої ІКЗ і критеріїв підбору оптимальної апаратної платформи для її побудови.

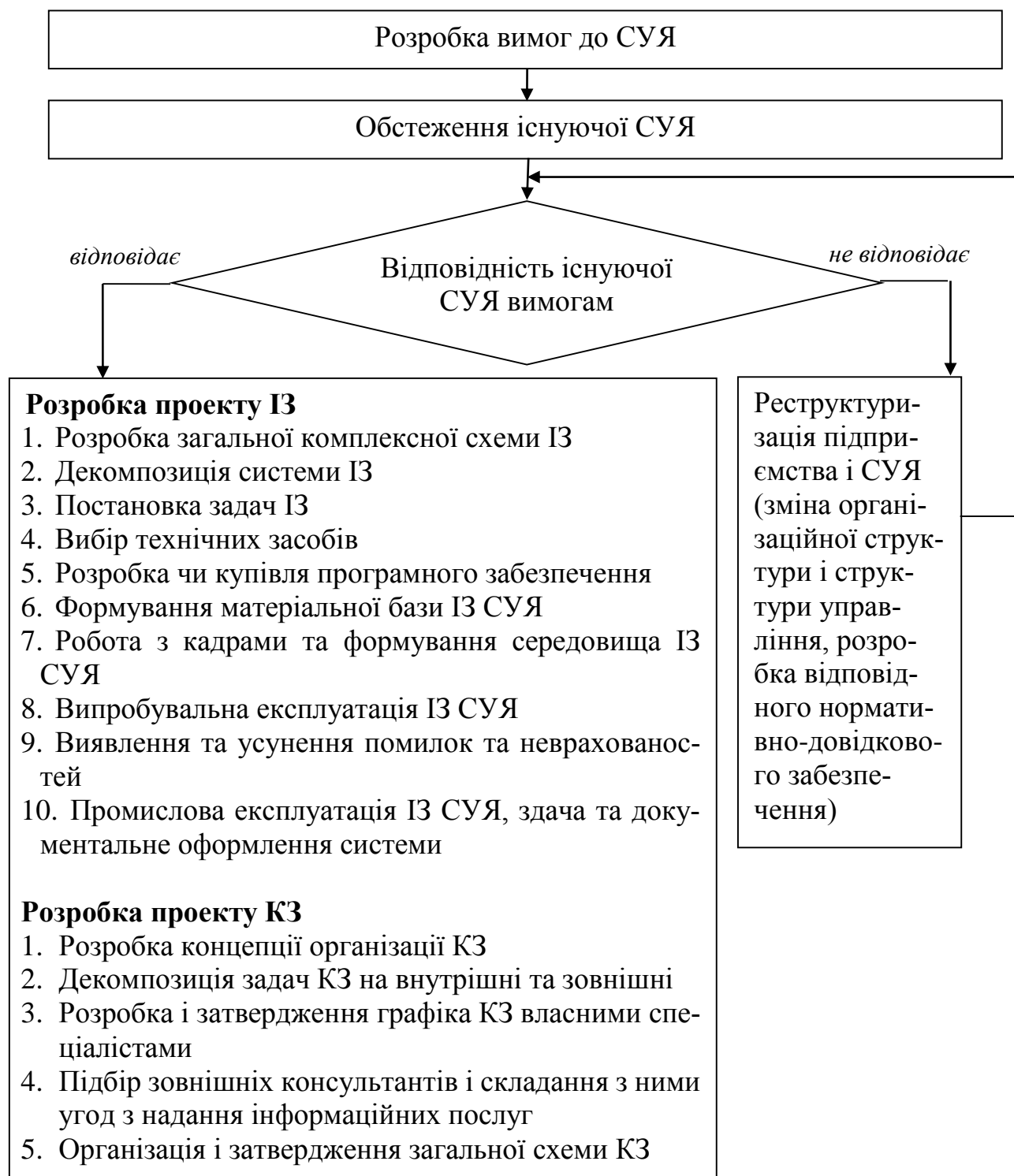


Рис. 3.1. Етапи удосконалення ІКЗ СУЯ*

*За даними дослідження автора.

5. Розробка і впровадження прототипу ІКЗ СУЯ у базових підприємствах.
 6. Проведення порівняльного аналізу з існуючими аналогами ІКЗ СУЯ закордонних країн. Виявлення й усунення помилок та неврахованостей.
 7. Підготовка персоналу для впровадження і використання ІКЗ СУЯ.
- Однією з передумов впровадження ІКЗ СУЯ на птахопідприємстві є зміни

(при потребі) в його технологічній та організаційно-управлінській системах.

Управління якістю продукцію має бути спрямованим на забезпечення стабільності технологічних процесів і на зменшення їх варіацій, тобто необхідний перехід від системи контролю та забезпечення якості за принципами функціональної організації управління, яка діє нині на багатьох птахопідприємствах (див. підрозділ 2.2) до системи, що ґрунтується переважно на процесному підході до управління якістю та виробництва продукції.

У межах системи за принципами процесної організації управління в циклі PDCA повністю змінюється суть виробничого менеджменту: усі фази внутрішньовиробничого циклу в бізнес-процесі стають елементами загальної командної роботи, що, в свою чергу, виключає описані в підрозділі 2.2 недоліки системи за принципами функціональної організації управління й дає змогу наблизитися до досягнення принципу „максимально задовольнити споживача”.

Для поліпшення системи управління і СУЯ продукції, опираючись на стандарти ISO (рис. 1.13) та дерево процесів (рис. 1.14), нами пропонується організаційно-управлінська структура, що зображена на рис. 3.2.

Новизна пропонованої структури полягає в організації служби маркетингу, науково-технічної служби, відділу підготовки кадрів та інформаційно-аналітичного центру забезпечення якості. Служба маркетингу виділена із комерційної служби і займається від суто відстеження попиту на ринку продукції птахівництва до знаходження нових ніш для задоволення потреб споживачів. Науково-технологічна служба займається науково-проектними роботами, вирішує питання дотримання технології виробництва та її поліпшення, контролю за якістю продукції і моніторингу всієї системи управління якістю. Завдання відділу підготовки кадрів полягає у підтримці необхідного кваліфікаційного та професійного рівня персоналу підприємства. Все це забезпечує чітку роботу двох напрямів досягнення певного рівня якості (науково-технологічного та організаційно-економічного).

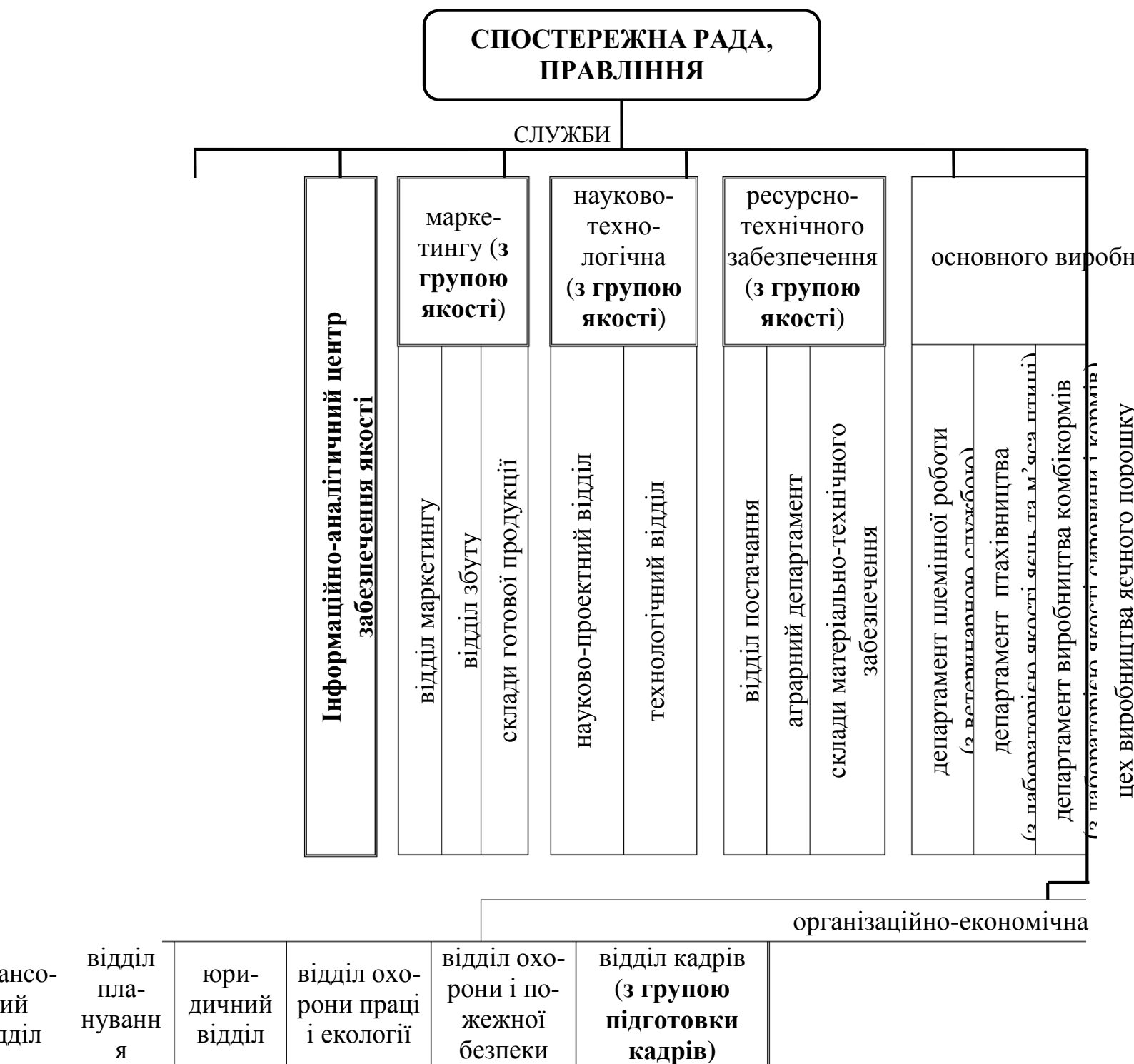


Рис. 3.2. Перспективна схема організаційно-управлінської
структури птахогосподарства*

*За даними дослідження автора.

В одержанні продукції необхідного рівня якості мають бути зацікавлені не тільки власники і керівництво, а й кожен працівник підприємства, і це повинно досягатися певними важелями морального й матеріального стимулювання. Ці питання мають бути головним завданням вищого керівництва підприємства та

економічної служби. Для того щоб система якості працювала ефективно, необхідно:

- постійно і цілеспрямовано поліпшувати якість продукції та послуг;
- прийняти нову установку про безумовну недопустимість невідповідностей. Відповідальність за це має взяти на себе керівництво підприємства;
- чітко сформулювати посадові інструкції;
- навчати персонал як із професійних питань, так і з питань управління якістю;
- використовувати нові методи управління. Управління персоналом повинно допомагати йому краще виконувати свою роботу;
- зруйнувати бар'єри між підрозділами;
- використовувати засоби мотивації персоналу та покарань;
- стимулювати намагання працівників до навчання і досконалості;
- побудувати ефективні стосунки із постачальниками та споживачами.

Впровадження запропонованих заходів на ВАТ “Птахофабрика “Перше Травня” дозволить значно підвищити якість та конкурентоспроможність продукції і ставити питання про сертифікацію підприємства згідно із стандартами ISO, що в свою чергу забезпечить довіру вітчизняних споживачів до якості продукції, створить додаткові ринкові переваги перед конкурентами та дасть змогу виходу на зарубіжні ринки.

Аналіз моделі інформаційних потоків (рис. 2.8), яка нині діє у птахогосподарствах, свідчить про традиційний підхід до організації системи управління на підприємстві, при якому використовуються різні програмні продукти, а обмін даними здійснюється за допомогою паперових документів (найчастіше через не-сумісність програмних продуктів між собою за форматом даних, що використовуються).

В умовах ринку така схема роботи не виправдовує себе через стрімкі зміни, що відбуваються у зовнішньому середовищі підприємства, до яких необхідно швидко пристосовуватися. Для цього потрібно оперативно збирати, обробляти і

використовувати інформацію, застосовуючи при цьому сучасні інформаційні технології, які, в свою чергу, змінюють правила управління підприємством (табл. 3.2).

Таблиця 3.2

Вплив інформаційних технологій на правила управління підприємствами*

Старе правило	Технологія, що змінює правило управління	Нове правило
1	2	3
Інформація може бути доступною лише в одному місці та у певний час	Застосування баз даних	Інформація може бути доступною в будь-який час і одночасно в усіх місцях, де є доступ до БД
Тільки спеціалісти можуть виконувати складну роботу	Експертні системи	Працівник широкого профілю може виконувати роботу спеціаліста
Підприємство повинно вибирати між централізацією та децентралізацією	Телекомунікаційні мережі	Підприємство може одночасно застосовувати централізовані та децентралізовані методи управління
Усі рішення приймаються менеджерами	Інструменти, що полегшують прийняття рішень (доступ до БД, програмні методи моделювання)	Прийняття рішень є часткою роботи кожного працівника
Персоналу потрібні офіси для отримання, збереження, обробки і передачі інформації	Безпроводні засоби передачі даних і портативні комп'ютери	Персонал може отримувати, обробляти і передавати інформацію незалежно від місцезнаходження
Найкращий контакт з потенційними споживачами – це персональний контакт	Інтерактивні відеодиски	Найкращий контакт з потенційними споживачами – це ефективний контакт
Плани переглядаються періодично	Високопродуктивні комп'ютерні обчислення	Плани переглядаються негайно за необхідністю

Спілкування з партнерами і вертикально інтегрованими структурами протягом тривалого часу за допомогою кур'єрського або поштового зв'язку	Електронна пошта	Спілкування здійснюється практично миттєво
--	------------------	--

Продовження табл. 3.2

1	2	3
Пошук і використання інформації здійснюється з літературних та друкованих джерел масової інформації. Реклама і торгівля здійснюються за допомогою відповідних обслуговуючих структур	Інтернет	Пошук і використання інформації здійснюється на робочому місці з різних джерел. Реклама і торгівля здійснюються безпосередньо на підприємстві
Прийняття управлінських рішень практично на основі власного досвіду й обмеженої кількості інформації, а якщо залучалися експерти і СУБД, то це потребувало багато часу, аналізувалася мала кількість варіантів	Системи підтримки прийняття рішень	Для прийняття управлінських рішень використовується досвід багатьох спеціалістів, систематизований за допомогою баз даних і знань. Застосовуючи експертні системи, досліджуються різні варіанти розв'язку задачі
Навчання проводиться у спеціалізованих навчальних закладах, найчастіше з відривом від виробництва	Дистанційне навчання	Навчатися можна в практичному, комфортному місці і в зручний час
Обговорення різних питань проводиться при безпосередніх зустрічах із спеціалістами, пошук яких займає інколи досить багато часу	Інтернет-конференції, форуми	Обговорення актуальних питань із спеціалістами різних країн та тими, хто постав перед подібними проблемами, з будь-якого місця, де є доступ до Інтернет

Пошук споживачів і постачальників тільки через персональні контакти	Електронна комерція	Розповсюдження товарів і послуг та пошук нових партнерів, не виходячи з офісу
---	---------------------	---

**За даними дослідження автора.*

Відповідно до стандартів ДСТУ ISO 9000-2001 модель інформаційних потоків СУЯ продукції можна представити у вигляді схеми (рис. 3.3).

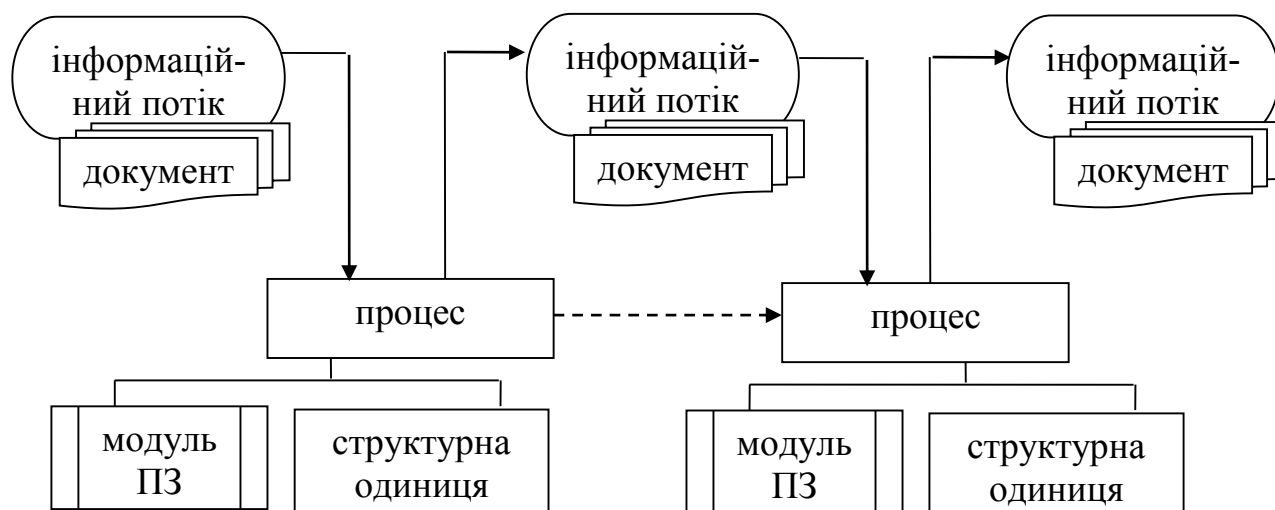


Рис. 3.3. Модель інформаційних потоків СУЯ у птахогосподарствах *

**За даними дослідження автора.*

Архітектура ІКЗ СУЯ продукції у птахогосподарствах в такому разі повинна включати в себе такі структурні елементи, як засоби для: розв'язку окремих завдань (календарного сітьового планування, оперативного управління, контролю, обліку тощо); спрощеного доступу до баз і банків даних; організації комунікацій; інтеграції з різними програмними продуктами (рис. 3.4).



Рис. 3.4. Архітектура ІКЗ СУЯ у птахогосподарствах *

*За даними дослідження автора.

До функцій управління якістю на рівні вищого керівництва належать: стратегічне планування та стимулювання; на рівні апарата управління – поточне планування, організація, регулювання та аналіз; на рівні управління підрозділами – оперативне планування, організація, облік, контроль та аналіз; на рівні операцій – облік.

Для прийняття адекватних ситуаційних рішень на всіх рівнях СУЯ потрібна оперативна, доступна та якісна інформація, ретельно оброблена й представлена у підготовленому для аналізу вигляді. Розв'язком даної проблеми у спеціалізованих птахофермах є створення інформаційно-аналітичного центру, завдання якого полягає у кваліфікованому зборі внутрішньої та зовнішньої інформації, обробці, розподілу між споживачами та довгочасному її зберіганні, тобто в обслуговуванні внутрішніх інформаційних потреб СУЯ підприємства. Для спеціалізованих птахогосподарств, багатогалузевих сільськогосподарських підприємств та господарств населення необхідно створити регіональну інформаційно-консультативну службу, яка б займалася консультуванням з питань якості продукції, що виникли у птаховиробників, інформуванням про новини в галузі якості, тобто наданням інформаційно-консультативних послуг усім господарствам-виробникам продукції птахівництва.

Для функціонування таких служб ІКЗ СУЯ потрібні відповідні кадрові ресурси: спеціалісти з обстеження птахівництва; спеціалісти з побудови інформа-

ційних моделей та їх нормалізації; спеціалісти з підтримки ПЗ; спеціалісти-консультанти з ветеринарії; спеціалісти-консультанти із зоотехнії; спеціалісти-консультанти з інженерного обслуговування виробництва продукції птахівництва; спеціалісти-консультанти з менеджменту та економіки.

Працівникам служб ІКЗ СУЯ мають бути притаманні такі якості:

- аналітичне, асоціативне мислення;
- здатність ідентифікувати і концептуалізувати проблеми (теми, запити);
- вміння аналізувати вихідні документальні масиви (інформацію);
- мобільність свідомості, сприйнятливість до інновацій;
- цілеспрямованість і послідовність дій;
- комунікабельність.

До кола професійних знань працівників служб ІКЗ СУЯ повинні входити:

- теорія і практика комунікацій, інформатизації, бібліотечно-інформаційної діяльності;
- менеджмент і маркетинг бібліотечно-інформаційних ресурсів, послуг, продукції;
- економіка бібліотечно-інформаційної діяльності;
- теорія кон'юнктури;
- стандартизація бібліотечно-інформаційної діяльності;
- експертні системи оцінки потоків інформації;
- логічне моделювання;
- довідково-інформаційне джереловедення (бізнес – інформ – ресурси);
- характеристики і властивості нетрадиційних носіїв інформації;
- принципи підготовки й характерні особливості метаінформації;
- основи реферування документальної інформації;
- інформаційні потреби СУЯ продукції птахівництва;
- поведінка споживачів інформації;
- методика економічних, аналітичних, соціологічних обстежень;
- технологія автоматизованої обробки, організації (систематизації), управління, пошуку та передачі інформації;

– методика роботи з комп'ютером і сучасними засобами зв'язку, копіювально-множинною технікою.

Основними практичними навичками, якими мають володіти працівники служб ІКЗ СУЯ, повинні бути:

- експертиза інформаційних потоків;
- цільовий відбір документальних матеріалів;
- різноаспектний пошук первинних джерел та інформаційний пошук, у т.ч. бібліографічний і фактографічний;
- організація і контроль (зберігання) зафіксованої інформації;
- використання конкретних програмно-методичних продуктів;
- динамічне читання текстової інформації;
- багатофакторний аналіз;
- реферування;
- організація і ведення баз даних;
- інформаційний моніторинг;
- застосування різних носіїв інформації;
- володіння мікропроцесорною технікою (комп'ютерна грамотність), прогресивними засобами зв'язку (електронна пошта, телефакс, відеотекст тощо), копіювально-множинними апаратами;
- маркетинг і бізнес планування, оцінка ефективності інформаційної діяльності;
- ділове спілкування;
- організаційно-правове оформлення економічних відносин підприємств з партнерами.

Аналіз забезпеченості потенційними кадровими ресурсами для реалізації завдань ІКЗ СУЯ продукції птахівництва (додаток В, табл. В.1 і В.2) та підготовки необхідних спеціалістів у навчальних закладах Міністерства аграрної політики України (додаток В, табл. В.3) свідчить про їх недостатній рівень у Черкаській області.

З точки зору освіти підготовка таких спеціалістів пов'язана із складним про-

цесом формування особливого виду системного аналітичного і при цьому творчого (креативного) мислення, а також здатності сприймати і реалізовувати сучасні світові стандарти інформаційної та організаційної культури. Існуючі програми не дозволяють готувати спеціалістів, що можуть вирішувати проблеми в інформаційній сфері. До того ж практично відсутня підготовка спеціалістів із вузькопрофільним напрямом діяльності (птахівництво). Така підготовка практично відсутня не тільки у Черкаській області, а й в Україні взагалі. На цьому акцентовалася увага на брифінгу Асоціації „Союз птахівників України”, що проходив 9–10 червня 2005 р. в АР Крим [116], де розглядався спільний науково-виробничий проект „Розвиток системи навчання в галузі птахівництва”. Підготовка ж кадрів за спеціальністю „Якість, стандартизація і сертифікація” проводиться лише в Національному аграрному університеті.

Таким чином, необхідно створити новий механізм підготовки кадрів як для галузі птахівництва, так і для галузі інформації. Для цього слід розробити систему галузевої підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації кадрів на державному рівні.

Розглядаючи ІКЗ СУЯ як мережу інформаційних служб, необхідно виділити етапи її формування, основним серед яких є формування банку даних. Для інформаційної підтримки життєвого циклу продукції використовуються CALS-технології – комп’ютерні технології опису продукції; виробничого середовища і процесів, що відбуваються в ньому; перетворення й отримання даних [177, с. 172]. Основними компонентами інтегрованої інформаційної CALS-системи є: системи автоматизованого проектування (САПР), автоматизовані системи управління виробництвом (АСУВ) та системи зберігання й управління інформацією.

Дані технології потребують створення спеціальної інфраструктури, що забезпечує накопичення, зберігання даних і розповсюдження їх між усіма учасниками життєвого циклу продукції. Така інфраструктура повинна представляти собою комплекс апаратних і програмних засобів, що дозволяють розв’язувати необхідні задачі.

До сучасних технічних засобів, що можуть бути задіяні при ІКЗ СУЯ, належать:

- персональні комп'ютери;
- копіювальні машини;
- комунікаційні засоби, телефонія;
- засоби для автоматизації введення документів;
- відеоінформаційні системи;
- регіональні, корпоративні та локальні комп'ютерні мережі, з використанням технологій Intranet і Extranet.

Щодо програмного забезпечення, то нині запроваджуються окремі компоненти CALS-технології в межах кількох самостійних класів програмних засобів:

- системи електронного документообігу. До основних функцій таких систем належать ведення архіву документів, пошук інформації за певною ознакою, планування сумісної роботи із створення документів і організації їх використання;
- системи управління даними про продукцію (PDM-системи). Вони орієнтовані на великі системи управління базами даних і використовуються не тільки на етапі виробництва, а більшою мірою на етапі проектування продукції. В основі PDM-систем лежать дані про продукцію, тобто сукупність інформації, одержаної в процесі проектування і розробки продукції;
- довідники на електронних носіях;
- системи моніторингу та діагностування стану продукції. Найбільш розвинені з них з'єднані із системами діагностики продукції, датчиками і дозволяють автоматично відстежувати поточний стан продукції та процесів.

Дані продукти розроблені спеціально під стандарти серії ISO 9000-2001. Їх можна розділити на дві групи. Першу групу складають специфічні системи управління документообігом, орієнтовані на розв'язок типових задач управління якістю. Другу – інструменти, що покликані допомогти при впровадженні або удосконаленні системи якості. Їм притаманні риси експертних систем і систем функціонального моделювання з орієнтацією на завдання управління якістю.

Розвиток інформаційних технологій вніс якісні зміни в програмні продукти,

що використовуються при управлінні якістю продукції (табл. 3.3). Для них характерні: робота користувача в режимі маніпулювання; наскрізна інформаційна підтримка на всіх етапах проходження інформації на основі інтегрованих баз даних, що передбачують єдину уніфіковану форму представлення, зберігання, пошуку, відображення, відновлення і захисту даних; безпаперовий процес обробки документів; інтерактивний режим розв'язку задач; можливості колективного створення документів на основі мережевої технології „клієнт-сервер”; можливості адаптивної перебудови форм і способу представлення інформації в процесі розв'язку задачі.

Для інформаційного забезпечення СУЯ в середині підприємства інфраструктура створюється на основі локальної обчислювальної мережі та відповідного системного і прикладного програмного забезпечення. Водночас невід'ємною частиною ІКЗ СУЯ є використання інформаційних послуг, шляхом отримання інформації віддалених баз даних. Як технологічні засоби тут най-

Таблиця 3.3

Якісні зміни в програмних продуктах для управління якістю*

Інформаційні й телекомунікаційні технології, технічні засоби	Зміни в ПП
Персональні комп'ютери	ПП для ПК, які тиражуються, що зумовлює зниження вартості ПП
Графічний інтерфейс	Зручність і простота роботи
Мультимедійні можливості ПК	Навчальні курси в складі ПП
Мережі ПК, системи управління базами даних, технології „клієнт-сервер”	Багатокористувальницькі ПП (одночасна робота над одним проектом)
Електронна пошта	Обмін даними в режимі off-line
Телекомунікації, Інтернет	Обмін даними в режимі on-line
Промислові стандарти взаємодії ПП	Інтеграція з іншими ПП
Високопродуктивні ПК	Використання систем трихмірного моделювання, що надає наочності результатам моделювання
Експертні системи	Галузева спеціалізація ПП, що надає можли-

	вість використання досвіду багатьох спеціалістів у даній галузі
СППР	Інтеграція СУБД і експертних систем

**За даними дослідження автора.*

більший інтерес представляють корпоративні та регіональні мережі, Інтернет.

3.2. Удосконалення організації інформаційно-консультаційного забезпечення управління якістю

Одним з основних питань побудови ІКЗ СУЯ є визначення організаційної моделі системи забезпечення якості на різних рівнях.

За принципами процесної організації управління ярусну систему забезпечення якості продукції в умовах регіональної економіки можна представити у вигляді комплексної логіко-структурної схеми забезпечення якості на регіональному рівні (рис. 3.5).

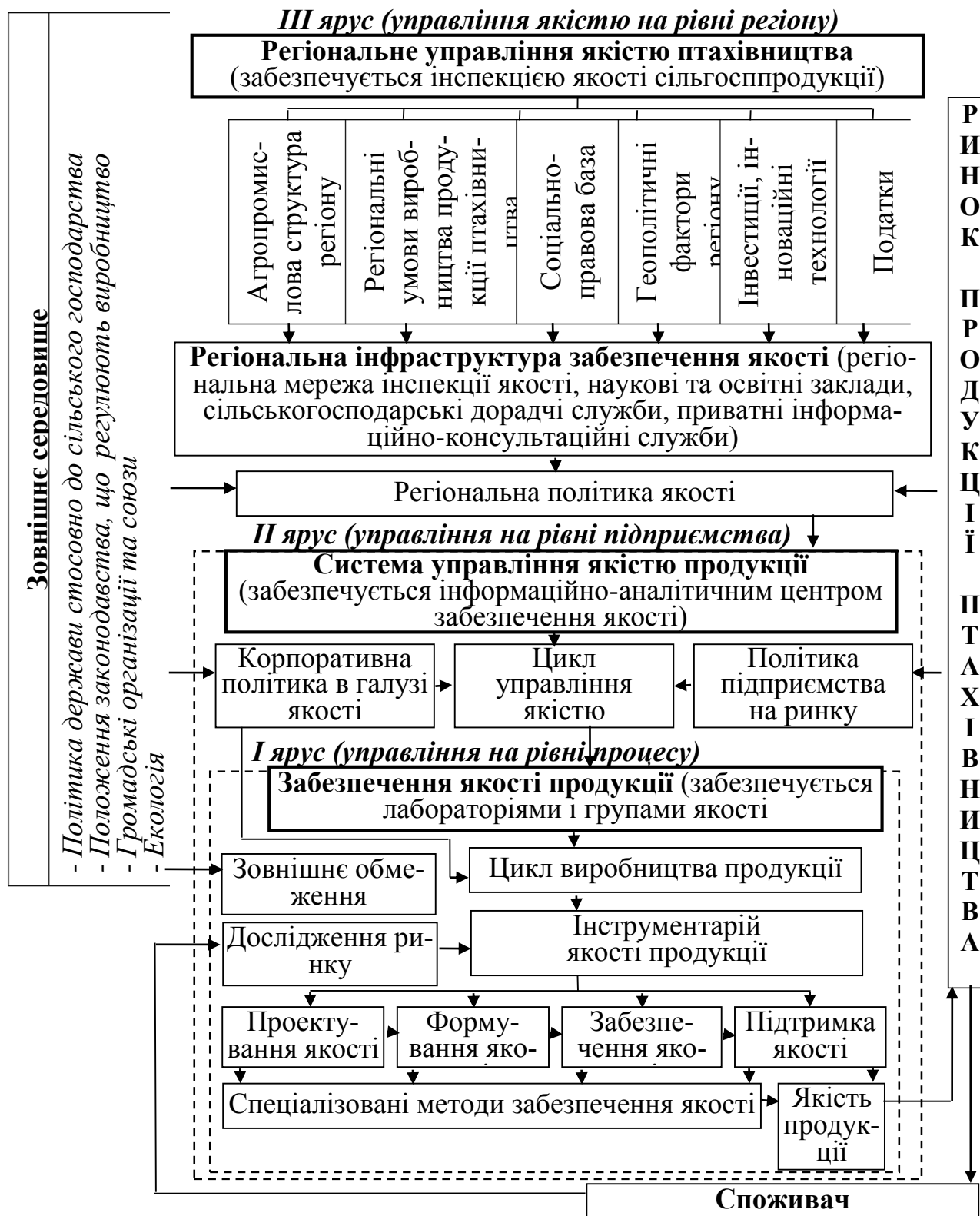


Рис. 3.5. Комплексна логіко-структурна схема управління якістю продукції птахівництва*

*За даними дослідження автора.

Представлена комплексна модель системи в своїй основі має процес виробництва і реалізації продукції. Процес виробництва продукції здійснюється на рівні управління процесами (I ярус), що охоплює чотири етапи життєвого циклу

продукції, представлені у вигляді виробничих процесів відносно інструментарію якості продукції, у відповідності з „петлею якості”. При цьому виробничий процес цілеспрямований на формування споживчої цінності та розглядається як сукупність процесів, де входами є ресурси, що необхідні й достатні для його реалізації, а учасниками – постачальники, виконавці та споживачі.

Забезпечення високої якості продукції птахівництва здійснюється шляхом впровадження в кожний технологічний процес методів інформаційного забезпечення якості. Результатом такого впровадження є випуск продукції високої якості, яка надходить на ринок, і за рахунок задоволення запитів споживачів на підприємство повертаються кошти у вигляді прибутку. Для більш повного задоволення покупця на визначених споживчих сегментах виявляються нові потреби споживача, задоволення яких можливо тільки при виготовленні продукції вищої якості. Зважаючи на це, для ухвалення рішення з виготовлення продукції підвищеної якості проводяться ринкові дослідження, у процесі яких ретельно аналізують кон'юнктуру ринку, попит на цю продукцію, рівень цін на різних сегментах ринку тощо. У свою чергу, на цикл виробництва продукції впливають зовнішні обмеження – це політика держави стосовно сільського господарства, положення законодавства, що регулюють виробництво, громадські організації та союзи, а також екологія. Якість виробничого процесу випуску продукції забезпечується процесами СУЯ підприємства (II ярус), що є сукупністю циклів управління якістю, які включають в себе основні цикли (продуктовий, ринковий, управління) і допоміжні предметні цикли (інноваційний, інвестиційний, організаційний).

Головна мета організації полягає в підвищенні якості продукції, що випускається. Для реалізації цієї мети розробляють політику в галузі якості, що входить до СУЯ підприємства. Політика в галузі якості впливає на цикл управління якістю і цикл виробництва продукції. У свою чергу на політику впливає зовнішнє середовище та ринок.

Якість СУЯ підприємства забезпечується зовнішніми впливами регіонального управління якістю (III ярус) через регіональну інфраструктуру забезпечення якості та розроблену регіональну політику в галузі якості під впливом зовнішнього

середовища і ринку.

Усе це в сукупності представляє СУЯ на регіональному рівні.

Для інформаційного забезпечення СУЯ на рівні підприємства (I та II яруси) нами пропонується створення у птахогосподарствах спеціальної організаційної структури: інформаційно-аналітичного центру забезпечення якості (ІАЦЗЯ), яка є базовою для СУЯ в господарстві.

Для забезпечення якості і конкурентоспроможності продукції птахівництва необхідним є науково-технологічне й організаційно-економічне забезпечення. Тому для реалізації завдань ІАЦЗЯ доцільно виділити два основних напрями: науково-технологічний і організаційно-економічний. Структурну схему такого центру наведено на рис. 3.6.

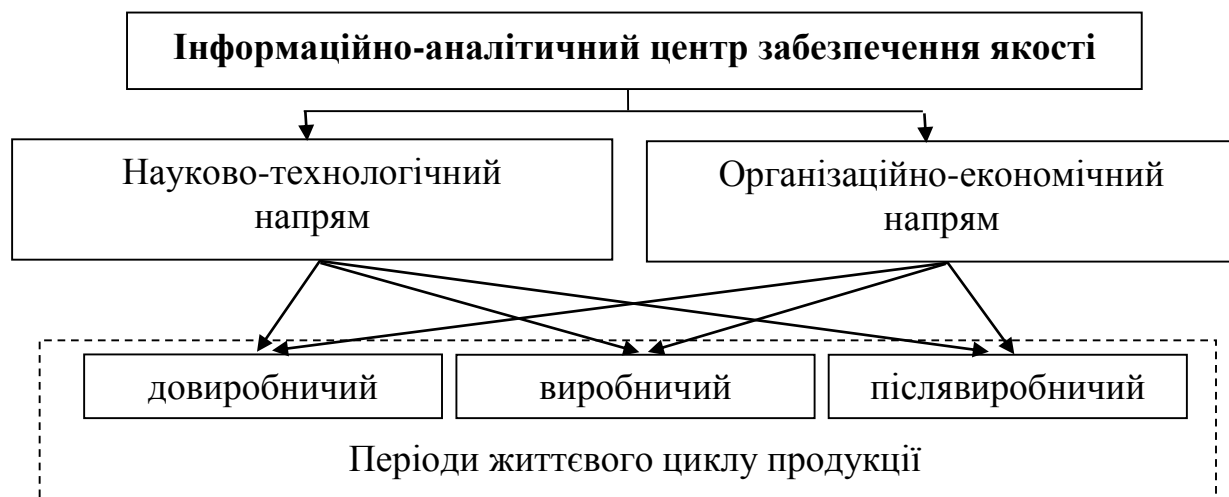


Рис. 3.6. Структурна схема інформаційно-аналітичного центру забезпечення якості*

*За даними дослідження автора.

Перший напрям необхідний для забезпечення якості продукції шляхом збору й аналізу інформації та оцінки виявленої дефектної, потенційно-конкурентоспроможної, звичайної, а також рекламацийної продукції. Другий напрям забезпечує облік витрат для забезпечення якості, які не є самостійною складовою виробничої калькуляції. Їх функціональні обов'язки відповідають періодам життєвого циклу продукції. Для кожного з періодів створюється адекватний підрозділ.

Довиробничий підрозділ збирає інформацію про продукцію конкурентів, про постачальників сировини, кормів, порідного складу, про якість порідного

складу, кормів, про інноваційні пропозиції; здійснює аналіз й оцінює перспективну конкурентоспроможність продукції. Виробничий підрозділ збирає інформацію про стан готової продукції, вид і кількість бракованої, про стан обладнання і на її основі здійснює аналіз та їх оцінку. При негативній оцінці результатів виявляються й усуваються причини невідповідностей за рахунок розроблених заходів. Після виробничий підрозділ збирає інформацію про результати контролю готової продукції і проходження її на ринок. На основі зібраної інформації проводиться відповідний аналіз і робляться висновки.

Для якісного виконання описаних функцій ІАЦЗЯ має бути обладнаний відповідними технічними засобами й необхідним програмним забезпеченням. Діяльність по названих напрямках здійснюється за принципом процесного підходу.

Процес є основним структурним елементом інформаційної моделі ІАЦЗЯ. У зв'язку з тим, що центр є інформаційною моделлю великого процесу з двох напрямів із своїми підрозділами, нами проведено декомпозицію на інформаційні моделі підпроцесів (рис. 3.7).



Рис. 3.7. Узагальнена інформаційна модель напрямку інформаційно-аналітичного центру забезпечення якості*

*За даними дослідження автора.

На рис. 3.7. наведено узагальнену інформаційну модель напрямку, яка включає в себе вхід, вихід, управління та ресурси.

Згідно з організаційною структурою птахофабрик для науково-технологічного напрямку на вході є такі постачальники (підрозділи) із своїм потоком (інформацією):

- служба маркетингу надає інформацію про товари-аналоги, кон'юнктуру ринку, інноваційні пропозиції, запити споживачів та їхню реакцію на придбану продукцію;
- служба матеріально-технічного забезпечення надає інформацію про постачальників порідних курчат, інкубаційних яєць, кормів та іншої сировини;
- лабораторії структурних підрозділів (департаментів) надають інформацію про якість порідної птиці, інкубаційних яєць, курчат батьківського та промислового стада, кормів, сировини та інших матеріалів, яєць, м'яса і всієї готової продукції;
- відділ контролю надає інформацію про результати контролю продукції на всіх стадіях виробничого процесу;
- служба виробництва надає інформацію про стан виробничого, випробувального та контроль-вимірювального обладнання й інструментів.

На виході є такі потоки та їх споживачі:

- для науково-технічної служби надаються результати аналізу причин браку і пропозиції щодо поліпшення якості продукції та технологічного процесу, пропозиції з коригування стандартів підприємства;
- для керівництва надаються звіти результатів аналізу невідповідностей, стану виробничого й іншого обладнання, сировини і ресурсів, що надходять на підприємство, та пропонуються заходи з попередження й усунення причин невідповідностей.

В якості управлінського впливу входять такі постачальники зі своєю інформацією:

- спостережна рада, правління (протоколи, накази і розпорядження);
- науково-технологічна служба (нормативні документи, стандарти);
- організаційно-економічна служба (керівні матеріали, посадові інструкції).

Необхідні ресурси включають таких постачальників:

- відділ кадрів (постачає інформацію про персонал);
- склади підприємства (постачають інформацію про забезпеченість ресурсами діяльності підприємства).

Для підприємницько-економічного напрямку в інформаційній моделі вхід об'єднує таких постачальників із своєю інформацією:

- служба маркетингу поставляє інформацію про витрати на дослідження ринку;
- служба матеріально-технічного забезпечення поставляє інформацію про витрати на оцінку постачальників;
- науково-технічна служба поставляє інформацію про витрати на дослідження сировини, що постачається, а також на оцінку якості готової продукції, на розробку стандартів підприємства, на удосконалення порідного складу та технологічних процесів;
- бухгалтерія поставляє інформацію про витрати на відбраковану продукцію;
- відділ контролю та служба виробництва поставляє інформацію про витрати на обладнання для контролю, їх технічне обслуговування і калібровку контрольно-вимірювального обладнання.

Вихід представляє собою вихідну інформацію зі своїми споживачами:

- для керівництва – звіт результатів аналізу витрат на забезпечення якості, витрат на неякісну сировину та її постачальника;
- для науково-технічної служби – результати аналізу витрат на контроль реклами, на розробку стандартів підприємства, витрат на технічне оснащення й обслуговування.

В якості управлінського впливу виступають:

- керівництво (протоколи, накази, розпорядження);
- організаційно-економічна служба (методичні нормативні матеріали, методи економічного аналізу, методи визначення витрат на якість, керівні матеріали, посадові інструкції).

Необхідні ресурси включають в себе:

- відділ кадрів (інформацію про персонал);
- склади підприємства (інформацію про засоби забезпечення діяльності).

Наведені інформаційні моделі підпроцесів у сукупності є інформаційної моделлю процесу ІАЦЗЯ, тобто відображують внутрішній зв'язок між центром та іншими підрозділами підприємства. Ці інформаційні моделі ілюструють сам процес роботи ІАЦЗЯ за основними напрямками, які своїми підрозділами охоплюють життєвий цикл продукції для реалізації основного завдання центру – забезпечення якості та конкурентоспроможності продукції, а також аналізу витрат на забезпечення якості та контролю продукції.

Ще однією важливою функцією розглянутого центру є консультаційно-навчальна. На основі аналізу стану якості сировини, продукції, технологічних процесів центр є ініціатором розповсюдження інформації та знань серед працівників із залученням консультантів, як власних, так і ззовні. Він постійно розповсюджує на підприємстві інформацію про стан якості та передові шляхи її поліпшення через внутрішню газету, радіо і випуск спеціального бюлетеня якості.

Отже, запропонований нами ІАЦЗЯ гармонічно вписується у виробничий процес і зокрема в його складову – СУЯ, а його діяльність ґрунтується на процесному підході, що відповідає вимогам ISO 9000-2001.

Нами розроблено „Типове положення про інформаційно-аналітичний центр забезпечення якості” (додаток Г), до штату якого пропонується увести три особи: начальник ІАЦЗЯ, спеціаліст з інформаційного забезпечення та спеціаліст з управління якістю. Посадові інструкції співробітників центру, що пропонуються, наведено в додатку Г.

Виробництво птахівничої продукції у багатогалузевих підприємствах і домогосподарствах відрізняється від аналогічного процесу в спеціалізованих птахогосподарствах. Головною особливістю є відсутність технологічної підтримки, відділу зоотехнії, відділу маркетингу і матеріально-технічного забезпечення і, як наслідок, у техніко-технологічному напрямі – використання спрощених технологій утримання, годівлі тощо, а в організаційно-економічному – відсутність моніторингу ринку споживання виробленої продукції, кормів, матеріально-технічних ресурсів. Як правило, у виробників такої категорії низький рівень знань про породи, матеріально-технічні засоби, новітні технології виробництва продукції,

недостатньо інформації про постачальників матеріально-технічних ресурсів, канали збуту продукції тощо.

Для формування регіональної політики якості сільськогосподарської продукції необхідно створити (або реорганізувати) спеціальну структуру, основним завданням якої є формування політики якості для всіх товаровиробників агропромислового комплексу регіону. Це може бути відділ у Головному управлінні агропромислового розвитку облдержадміністрації, відділ у регіональному інституті АПВ УААН або підрозділ у регіональній дорадчій службі. Ця структура повинна формувати політику якості для багатогалузевих сільськогосподарських підприємств, господарств населення, а також для спеціалізованих птахогосподарств.

Як свідчать результати дослідження, найбільш доцільно ці функції покласти на інспекцію якості та формування ресурсів сільськогосподарської продукції обласної державної адміністрації, яка має взаємодіяти з відповідних питань з інститутом АПВ, науково-освітніми закладами та сільськогосподарськими дорадчими службами регіону. Для цього необхідно внести зміни до положення про інспекцію та посадової інструкції інспектора якості, який повинен нести відповідальність не лише за контроль, а й за формування політики якості сільськогосподарської продукції, та створити при інспекції інформаційно-аналітичний відділ якості. Регіональна політика якості продукції АПК доводиться до сільгоспвиробників при цьому через районних інспекторів якості та експертів-дорадників у галузі якості регіональної дорадчої служби.

Схему ІКЗ СУЯ в такому випадку зображено на рис. 3.8.

Завданнями інформаційно-аналітичного відділу якості є:

- збір та накопичення інформації з питань управління якістю сільськогосподарської продукції;

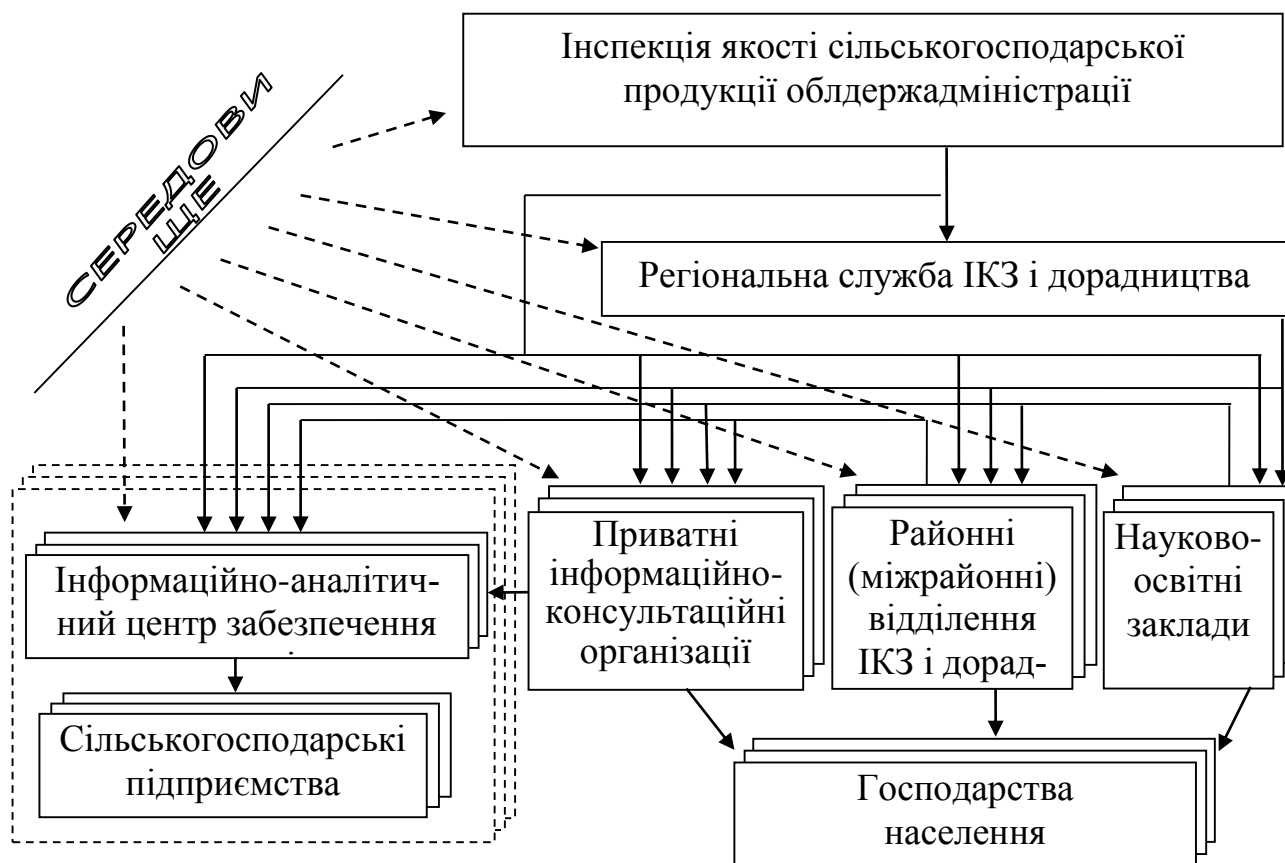


Рис. 3.8. Структура системи інформаційно-консультаційного забезпечення якості на регіональному рівні*

*За даними дослідження автора.

- систематичний аналіз інформації у сфері якості сільськогосподарської продукції;
- організаційно-методична і практична допомога сільськогосподарським товаровиробникам у вирішенні завдань з управління якістю по двох напрямках (науково-технологічний і організаційно-економічний);
- розповсюдження серед сільськогосподарських товаровиробників і населення науково-технічної і ринкової інформації виробничого призначення з використанням усіх доступних джерел;
- підвищення рівня знань сільськогосподарських товаровиробників з питань управління якістю продукції;
- поширення та впровадження у виробництво сучасних технологій, новітніх досягнень науки і техніки;

- залучення до пропагандистських і науково-освітніх заходів консультантів науково-дослідних установ і навчальних закладів регіону, фахівців спеціалізованих НДІ, а також здійснення підбору експертів-консультантів з питань якості сільськогосподарської продукції із числа вчених, викладачів, досвідчених спеціалістів-практиків з даної проблеми,

- ведення регіонального банку науково-технічної та ринкової інформації виробничого характеру;

- створення й підтримка єдиного інформаційного простору.

Основними методами є:

- 1) консультування виробників;
- 2) інформування через засоби масової інформації (місцеві періодичні видання, телебачення та радіо);
- 3) випуск і розповсюдження інформаційних листків якості;
- 4) використання Web-сайтів;
- 5) проведення семінарів, конференцій, виставок, інформаційних днів.

Ефективне функціонування інформаційно-аналітичного відділу якості сільськогосподарської продукції можливе при створенні відповідного банку даних, який включає в себе:

- закони та нормативні документи, що стосуються фінансової, господарської діяльності птахопідприємств, питань якості сільськогосподарської продукції;
- інформацію про стандартизацію, сертифікацію, якість сільськогосподарської продукції;
- інформацію про птахогосподарства, підприємства суміжних галузей;
- інформацію про породи та кроси птиці;
- інформацію про відповідні обладнання й устаткування;
- технології виробництва яєць та м'яса птиці;
- технології переробки продукції птахівництва;
- публікації, дисертації, реферати з питань в галузі управління якістю сільськогосподарської продукції;

– інформацію про спеціалістів-консультантів у галузі птахівництва, економіки, менеджменту;

– адреси сайтів птахівничої тематики як вітчизняні, так і іноземні.

Для створення єдиного інформаційного простору для птаховиробників регіону необхідно розробити та ввести в експлуатацію сторінку якості (опцію) на Web-сайті агропромислового комплексу області.

Така сторінка може мати таку структуру:

Вхідна сторінка – інформація про політику якості сільськогосподарської продукції, мета створення, основні завдання, контактна інформація.

Новини законодавства – періодичні огляди законів і нормативних документів, що стосуються фінансової, господарської діяльності птахопідприємств, питань якості сільськогосподарської продукції.

Публікації, дисертації, реферати – актуальні наукові праці вітчизняних та іноземних учених з питань якості сільськогосподарської продукції, виробництва продукції птахівництва, інновацій у галузі, управління якістю тощо.

Проекти і програми служби – інформація щодо проектів і програм служби з питань СУЯ.

Конференції, семінари – інформація щодо конференцій та семінарів з питань управління якістю і виробництва продукції птахівництва, їх дата та місце проведення.

Закордонний досвід – досвід виробників продукції птахівництва, фахівців з питань управління якістю різних країн.

Свіжі новини – останні новини з питань якості сільськогосподарської продукції, виробництва продукції птахівництва, управління якістю тощо.

Найчастіше запитувані документи – інформація про питання, якими найчастіше цікавляться виробники птахівничої продукції.

Реєстр постачальників матеріально-технічних засобів – перелік постачальників матеріально-технічних засобів, їх адреса, контактні телефони.

Реєстр постачальників кормів – перелік постачальників кормів і кормових добавок, їхні адреси, контактні телефони.

Виробництво продукції – інформація науково-технологічного напрямку системи управління якістю продукції;

Ринкова аналітика – інформація організаційно-економічного напрямку СУЯ продукції;

Корисні посилання – адреси сайтів птахівничої тематики (вітчизняні та іноземні).

Організація ІКЗ СУЯ вимагає високої кваліфікації усіх без винятку консультантів і достатній рівень освіти товаровиробників, який би дозволив їм оцінити користь від отриманої інформації та кваліфіковано застосувати її у своєму підприємстві.

Основною характеристикою працівника високої кваліфікації є широкі загальноосвітні, загальнотехнічні та професійні знання, навички й уміння, що забезпечують успішне виконання ним складного виробничого процесу і дають можливість легко орієнтуватися у виробництві та у будь-якій новій виробничій обстановці, оволодівати новими знаннями, навичками й уміннями, які необхідні для виконання виробничих функцій, що дедалі більш ускладнюються і змінюються. Працівники високої кваліфікації повинні проявляти постійну творчу активність в процесі праці, самостійність і високу професійну стійкість. Вони повинні не тільки обслуговувати виробничий процес, а й бути здатними переходити від одного виду діяльності до іншого відповідно до умов виробництва, що швидко змінюються, включатися у разі необхідності до будь-якої ланки виробничого процесу. Для того щоб успішно виконувати ці функції, необхідно володіти технічним мисленням, елементами інженерно-технічних знань, розуміти закономірність технологічних процесів, знати науково-технічні основи виробництва, відрізнятися творчим ставленням до праці.

У сучасних ринкових умовах важливо, щоб підготовка кадрів задовольняла такій вимозі до робочої сили, як професійна мобільність, тобто здатність швидко освоювати новації та нові спеціальності. Для розв'язання даної проблеми необхідно з'ясувати, професійну підготовку яких працівників варто підвищувати, а також коли і протягом якого періоду.

Одним із шляхів розв'язання даної проблеми є використання потокової моделі динамічного програмування [40].

Нині система підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників, що діє у птахофабриці „Перше Травня”, здійснюється на основі стандарту підприємства й вимагає подальшого удосконалення. Керівництво підприємства не надає значення основним елементам теорії людського капіталу. Підвищення кваліфікації працівників у господарстві має формальний характер. Аналогічна ситуація з даного питання спостерігається і в інших птахогосподарствах Черкаської області.

Неформальне навчання на підприємстві слід проводити індивідуально й усвідомити кого вчити, чому вчити і як вчити. Це означає, що відділ кадрів і відділ з підготовки кадрів таких підприємств мають володіти інформацією про те, наскільки повні й актуальні знання за професією у кожного працівника, щоб визначити, чи треба його навчати і чому саме. Необхідно виявляти особисті здібності кожного робітника до навчання, тобто який матеріал і в якій формі його подачі даний робітник зможе засвоїти швидше й легше. Також потрібно визначити методи, засоби та місце навчання (курси, факультети підвищення кваліфікації, виробниче навчання).

Для того, щоб врахувати усе вищевикладене при навчанні, варто застосовувати індивідуальний підхід. Необхідно, щоб відділ з підготовки кадрів був оснащений сучасними інформаційними технологіями. Слід створити в базі даних автоматизованої системи спеціальну програму з підготовки, перепідготовки і підвищення кваліфікації робочих кадрів. На основі бази даних автоматизованої кадрової системи завести окремий файл на кожного працівника, щоб вносити всі дані, пов'язані з його навчанням. Це означає, що недостатньо відображати у файлі тільки дані формального характеру – про терміни, форми, місце, тривалість і вартість навчання кожного працівника. Варто відстежувати також такі неформальні дані, як наприклад, ступінь актуальності його знань за професією, галузі, в якій він менш обізнаний, недоліки діяльності й поведінки, здатність до нав-

чання, що можна одержати переважно шляхом соціально-психологічних досліджень. Таким чином, ефективна система підвищення кваліфікації має ґрунтуватися на зборі інформації «знизу», від самих працівників.

У сучасному економічному середовищі підприємства вбачають у розвитку своїх працівників один з основних факторів власного успіху.

Звичайно, планування й управління професійним розвитком потребує від підприємства додаткових зусиль, але водночас надає ряд переваг як працівнику, так і підприємству, на якому він працює. Так, при впровадженні процесу планування й розвитку професійного росту для працівників означає: потенційно більш високий ступінь задоволеності від роботи на підприємстві, що надає йому можливості професійного росту та підвищенні рівня життя; більш чітке бачення особистих професійних перспектив і можливість планувати інші аспекти власного життя; можливість цілеспрямованої підготовки до майбутньої професійної діяльності; підвищення конкурентоспроможності на ринку праці. Водночас птахогосподарство одержить: 1) мотивованих і лояльних співробітників, що пов'язують свою професійну діяльність з даним підприємством, що, в свою чергу, підвищує продуктивність праці та знижує плинність робочої сили; 2) можливість планувати професійний розвиток працівників і всього підприємства з урахуванням їхніх особистих інтересів; 3) плани професійного розвитку окремих робітників як важливе джерело визначення потреб у професійному навчанні; 4) групу зацікавлених у професійному рості, підготовлених, мотивованих співробітників для просування на ключові посади.

3.3. Оптимізація діяльності суб'єктів ринку інформаційно-консультаційних послуг у птахівництві

Розвиток інформаційно-консультаційного забезпечення управління якістю сільськогосподарської продукції є важливим напрямом державної політики. Відповідно до положень Указу Президента України „Про заходи щодо підвищення якості вітчизняної продукції” [10] першочерговими завданнями визначено:

– інформаційне забезпечення підприємства в питаннях управління якістю;

- забезпечення підготовки й підвищення кваліфікації фахівців з управління якістю та розроблення відповідних навчальних програм, утворення Українського інституту якості та розгалуженої мережі методичних і консультаційних центрів, розвитку фундаментальних і прикладних досліджень у сфері управління якістю;
- узагальнення й популяризація через засоби масової інформації та міжнародну інформаційну мережу Інтернет вітчизняного і світового досвіду впровадження систем управління якістю, організація та проведення науково-практичних конференцій і семінарів, галузевих та регіональних виставок продукції (товарів, робіт, послуг).

Згідно із Законом України „Про сільськогосподарську дорадчу діяльність” [8] фінансування інформаційно-консультаційної діяльності в сільському господарстві може здійснюватися за рахунок коштів державного та місцевих бюджетів, а також коштів суб’єктів господарювання. При цьому дорадчі послуги, що надаються за рахунок Державного бюджету України і місцевих бюджетів, щорічно визначаються державною цільовою програмою сільськогосподарської дорадчої діяльності в межах видатків центрального органу виконавчої влади з питань аграрної політики та місцевими програмами соціально-економічного розвитку. В свою чергу, згідно з „Концепцією державної цільової програми сільськогосподарської дорадчої діяльності на 2006–2009 роки”[21] за рахунок бюджетних коштів надаються тільки соціально спрямовані дорадчі послуги, що необхідні сільському населенню та мають найбільший соціальний ефект, а інші види послуг пропонуються за рахунок їх замовників.

Отже, постає проблема залучення до інформаційно-консультаційного обслуговування сільськогосподарських підприємств з питань забезпечення якості сільськогосподарської продукції різних суб’єктів інформаційного ринку, тобто формування ринку інформаційно-консультаційних послуг.

Аналіз інформаційно-консультаційного забезпечення птахівників Черкаської області (див. підрозділ 2.3) свідчить, що проблема формування ринку інформаційно-консультаційних послуг для товаровиробників продукції птахівничої галузі в регіоні нині є особливо актуальною.

Ринок інформаційних продуктів і послуг формується в результаті діяльності органів державної влади, державних і недержавних підприємств, наукових, навчальних закладів, громадських організацій і фізичних осіб. Він є сукупністю економічних, правових та організаційних відносин у торгівлі (продажу й купівлі) інформаційних продуктів і послуг між постачальниками (продавцями) та споживачами (покупцями). Інформаційний ринок характеризується наявністю суб'єктів і об'єктів ринку, механізмом його функціонування, певною номенклатурою продуктів і послуг, умовами й механізмами їх надання, цінами, конкуренцією [52].

Як у будь-якому секторі економіки, в інформаційній сфері можлива дія двох принципово різних механізмів координації інформаційної діяльності: централізований і децентралізований. Під централізованим механізмом розуміють регулювання інформаційної діяльності державою, що має на меті контроль сукупності робіт із збору, обробки та зберігання інформації як національного життєво важливого ресурсу довготермінового, багатоцільового використання. Такий спосіб ґрунтується на державній власності на інформаційні ресурси. Фінансування інформаційної діяльності при цьому способі здійснюється також державою.

Децентралізований спосіб організації інформаційної діяльності ґрунтується на ринкових регуляторах, недержавній власності на інформаційні ресурси. При цьому інформація набуває товарну форму і на її просування (обіг, розповсюдження) поширюються закони ринку.

Існування таких принципово різних механізмів координації інформаційної діяльності, на наш погляд, об'єктивно обумовлено різною природою і типом інформації, необхідної для ефективного функціонування системи управління якістю у птахівництві (науково-технологічного та організаційно-економічного напрямку).

Науково-технічна інформація для агропромислового комплексу в цілому і галузі птахівництва зокрема створюється найбільш інтелектуально розвиненими людьми. Суспільство зацікавлене в повній генерації й використанні у максима-

льному обсязі інформації такого типу. Інформація науково-технологічного напрямку є, таким чином, загальнонаціональним ресурсом розвитку.

У багатьох країнах світу діяльність з генерації науково-технічної інформації фінансується державою і здійснюється централізовано крупними інформаційними службами [152].

Організаційно-економічна інформація представлена в основному фактографічними даними, що відображує господарську, аграрну й іншу діяльність суспільства. Така інформація достатньо різноманітна. У країнах із розвинутою ринковою економікою інформація даного напрямку створюється як на державному рівні, так і приватним сектором. При цьому інформація про об'єкти та явища, що є власністю суспільства, в основному генерується державними організаціями й розповсюджується вільно на комерційній основі.

Ділова (комерційна) інформація у всіх її видах є об'єктом приватного сектору і на неї поширюються закони ринку. Можна виділити два основних принципи організації такої інформації та доступу до неї, що простежуються у розвинутих країнах: перший – вільний доступ до всієї інформації за винятком тієї, що становить комерційну або державну таємницю; другий – інформація, що створена за бюджетні кошти, яка не повинна бути предметом комерційної діяльності.

Одним із центральних питань організації діяльності з формування, використання та захисту державних інформаційних ресурсів для галузі птахівництва є питання фінансово-економічного забезпечення такої діяльності. Особливо гостро ця проблема постає в умовах нестачі бюджетних коштів для забезпечення інформаційної діяльності. Це призводить до масової комерціалізації державних інформаційних ресурсів, яка часто здійснюється незаконним шляхом.

У такій ситуації потрібно легалізувати платне використання частини державних інформаційних ресурсів, необхідних птахогосподарствам, насамперед тих, що використовуються для інформаційного обслуговування великих спеціалізованих підприємств та організацій. Це стосується до багатьох видів фінансової й економічної інформації. Проте тут необхідно проводити виважену політику,

оскільки державні інформаційні органи є, як правило, монопольними власниками певних видів інформації.

З іншого боку, мають бути чітко окреслені сфери, де державні інформаційні ресурси повинні надаватися птаховиробникам безкоштовно. Це правова інформація, інформація у сфері освіти, науки тощо. Таку інформацію доцільно розміщувати на загальнодоступних сайтах Інтернет, що, з одного боку, полегшить доступ до неї, а з іншого – зменшить фінансове навантаження на державні органи, що володіють такою інформацією.

Необхідно розробити на законодавчому рівні порядок фінансування формування і використання державних інформаційних ресурсів, а також визначити порядок надання фінансової звітності такими органами. Цей документ повинен передбачати:

- розробку нормативів бюджетного фінансування суб'єктів господарювання з виготовлення інформаційних документів з урахуванням їх кількісної та якісної характеристик, а також загальнодержавної цінності;
- порядок обліку інформаційних ресурсів (їх зарахування на баланс, оцінку, списання);
- порядок формування і використання інформаційних ресурсів у разі неповного бюджетного фінансування, а також змішаного фінансування із залученням позабюджетних коштів і власних коштів птахопідприємств;
- систему регуляторів надання платних і безкоштовних послуг на основі державних інформаційних ресурсів. На наш погляд, такі регулятори повинні мати переважно економічний характер;
- систему регуляторів ціноутворення на платні послуги з урахуванням монопольного характеру більшості державних інформаційних ресурсів;
- порядок передачі державних інформаційних ресурсів для комерційного використання, їх приватизації з урахуванням чинного законодавства;
- регламент функціонування державних безприбуткових інформаційних служб;
- розробку заходів, що перешкоджають нецільовому використанню коштів,

виділених на формування і використання державних інформаційних ресурсів.

З метою поліпшення бюджетного фінансування, доцільним є введення збору на комерційне використання інформації із зарахуванням суми до спеціального фонду формування й розвитку державних інформаційних ресурсів, а також введення пільг для недержавних підприємств, що беруть участь у створенні державних інформаційних ресурсів, або у разі некомерційного надання інформації.

Проте більшу частину інформації, необхідної для забезпечення якості продукції птахівництва, становить недержавна інформація. В умовах обмежених можливостей бюджетів усіх рівнів сільськогосподарська консультаційна служба України відчуває гостру нестачу коштів для подальшого розвитку. Одним із джерел фінансування є комерційна діяльність у сфері платних консультаційних послуг.

Разом із цим з уведенням платних консультаційних послуг постає низка проблем, основними з яких є:

- існуюча інформаційно-консультаційна система не набула належного визнання. Товаровиробники продукції птахівництва недостатньо інформовані про можливості таких служб і ефект, який можна одержати від впровадження їх послуг;
- для введення платних інформаційно-консультаційних послуг необхідна відповідна нормативно-правова база, яка нині відсутня;
- низька платоспроможність об'єктів господарювання і сільського населення;
- в Україні не звикли платити за інформацію та інтелектуальну працю;
- невідповідність інформаційно-консультаційних центрів сучасним вимогам (нестача висококваліфікованих кадрів; слабка оснащеність сучасною комп'ютерною технікою, програмними засобами; недостатня кількість спеціалізованих аналітичних і діагностичних лабораторій тощо).

Досвід розвитку інформаційно-консультаційних служб у розвинених країнах, де інформаційна діяльність такого типу затребувана сільськогосподарсь-

кими товаровиробниками [87, 198, 199], свідчить, що відповідні структури з моменту створення тривалий час надавали послуги фермерам безкоштовно, і лише після придбання необхідного досвіду, іміджу консультаційної служби, зміцнення фінансового стану виробників сільськогосподарської продукції почали переходити до надання послуг на платній основі.

З іншого боку, плата за інформаційні послуги змінює вимоги до інформаційно-консультаційних служб, сприяючи:

- підвищенню якості та відповідальності спеціалістів за виконання робіт;
- прагненню до навчання і підвищення кваліфікації спеціалістів з метою бути затребуваними й мати більші прибутки від своєї діяльності;
- орієнтуванню на розв’язання найактуальніших проблем і завдань, що постають перед товаровиробниками продукції птахівництва;
- підтримці постійного зворотного зв’язку спеціалістів із птаховиробниками;
- довірчим відносинам клієнтів до спеціаліста інформаційно-консультаційної служби;
- цінності інформації та сприянню використанню її у птахогосподарствах.

Віднесення послуги до категорії платних здійснюється з урахуванням актуальності проблеми, що вирішується, трудомісткості її надання, необхідності залучення кваліфікованих спеціалістів, послуг лабораторій тощо. Серед видів інформаційної діяльності, що необхідні виробникам продукції птахівництва в галузі якості, які можуть бути платними, доцільно виділити такі:

- обстеження існуючої системи управління якістю;
- розробка політики і стратегії підприємства (регіону, держави) в галузі якості;
- впровадження системи управління якістю у птахогосподарстві;
- аналіз витрат на забезпечення якості;
- діагностика якості продукції птахівництва;
- правові питання в галузі якості;
- складання аналітичних оглядів;
- інформація науково-технологічного напрямку;

- інформація про ринок матеріально-технічних, трудових ресурсів і збуту готової продукції, підбір партнерів;
- маркетингові дослідження та кон'юнктурні прогнози;
- інформатизація та комп'ютеризація птахогосподарств;
- передплата спеціальної (фахової) друкованої продукції;
- навчальні заходи;
- оформлення документів для сертифікації продукції птахівництва.

Після надання ефективних інформаційно-консультаційних послуг підприємством будуть одержані певні господарські результати, що дасть змогу швидко окупити витрати на оплату одержаної послуги. Проте, нині необхідно враховувати обмежені можливості товаровиробників птахівничої галузі та недооцінку з їхнього боку доцільності більшості пропонованих платних послуг. Отже, постає проблема ціноутворення на інформаційні продукти та послуги, яка ускладнюється особливостями інформації як товару (корисність зафіксованої інформації на будь-якому носії визначається, з одного боку, безпосередньо інформаційною ємністю, а з іншого – здатністю споживача зрозуміти її та використати у своїх цілях; у процесі використання інформація не зникає, а корисність її не втрачається; творчий характер праці по виробництву інформаційного продукту визначає ймовірнісну природу і терміни його створення, ресурсних і фінансових витрат тощо, що обумовлює невизначеність зв'язку між витратами і результатами в процесі створення, розподілу й використання інформації).

Ціна інформаційно-консультаційних послуг з питань якості продукції птахівництва повинна включати в себе:

- безпосередньо витрати, пов'язані з отриманням, обробкою, зберіганням і розповсюдженням інформації;
- корисність інформаційного продукту або послуги;
- цінність інформації, що міститься в інформаційному продукті на момент його реалізації.

На етапі становлення ринку інформаційно-консультаційних послуг для то-

варовиробників продукції птахівництва в основу ціноутворення мають бути покладені принципи часткової окупності власних витрат, при цьому друга частина повинна фінансуватися з інших джерел (бюджетних, спонсорських). Доцільним є надання птахопідприємствам довгострокових цільових кредитів (наприклад, на впровадження систем управління якістю відповідно до стандартів ISO 9000-2001) з погашенням їм державою частини (а, можливо, і в повному обсязі) процентної ставки банку.

На наступному етапі витрати інформаційно-консультаційної служби мають окупитися повністю, і лише при формуванні платоспроможного попиту ціна повинна забезпечувати рентабельність.

Оплата інформаційної продукції та послуг може здійснюватися за такими основними формами:

- абонентське обслуговування;
- за договором на виконання обсягу робіт;
- погодинна оплата консультанта;
- оплата за разові послуги.

Водночас ціна на ринку інформаційної продукції та послуг залежить від багатьох факторів, основними з яких є:

- витрати виробництва;
- витрати на зберігання, обробку та її розповсюдження;
- конкуренція;
- попит;
- пропозиція.

Особливо слід відмітити вплив на ціну інформаційної продукції стану попиту і пропозиції на ринку даних товарів, де інформаційно-консультаційні служби мають зайняти, відповідного до їх можливостей і профілю, певний сегмент ринку, тобто визначити конкретні групи клієнтів, стосовно яких може здійснюватися інтенсивна дослідницька робота і діяльність щодо просування відповідних продуктів.

Сегментація ринку – групування і поділ ринку на окремі частки (сегменти)

за певними ознаками: товарознавчими (принцип комплексного споживання товарів), територіальними, географічними, демографічними, соціальними, обсягами платоспроможного попиту, купівельними мотиваціями покупців, духовними, етнографічними, культурними та ін. Кон'юнктурні дослідження окремих сегментів ринку дають можливість аналізувати ситуацію, що склалась на ринку, встановити причинний характер цих явищ і скласти прогноз ринку, на підставі якого розробити програму розвитку ринку, кращого задоволення попиту й одержання прибутку [79].

Метою сегментації є визначення набору сегментів ринку (споживачів), на задоволення потреб яких буде зорієнтована діяльність підприємства, і збут на цих сегментах ринку дозволить підприємству розвиватися й отримувати прибуток. Основними етапами процедури сегментації є визначення критеріїв, методу й алгоритму сегментації, проведення власне сегментації ринку, аналіз одержаних даних, вибір цільових ринків, позиціонування продукції.

Критеріями сегментації є географічні й демографічні фактори, фактори поведінки споживачів, а результатом – розподіл ринку на сегменти, які відрізняються за такими параметрами, як форма власності (державні, приватні птахопідприємства), розмір птахогосподарства (спеціалізовані, багатогалузеві, господарства населення), місце розташування; виявлення однорідних груп споживачів, які мають схожі переваги, однаково реагують на маркетингові пропозиції. Проведення сегментації можливе з використанням різних методів класифікації за обраними ознаками.

За результатами кластерного аналізу (додаток Д), основною продукцією на ринку інформаційно-консультаційних товарів і послуг для виробників продукції птахівництва, що складають дохідний сегмент для інформаційно-консультаційних служб, є консультування й навчання працівників спеціалізованих птахогосподарств і багатогалузевих сільськогосподарських підприємств, а також надання інформації через друковані засоби, лекції, семінари, видання періодичних видань тощо.

Проте це лише частина вирішення проблеми. Наступним етапом є відбір цільових сегментів ринку – оцінка певною інформаційно-консультаційною службою одного або кількох сегментів ринку для виходу на них зі своїми товарами та послугами. Особливості реалізації цього етапу наведено в додатку Е. За результатами цільової сегментації ринку інформаційних послуг для птаховиробників Черкаської області в регіоні необхідно створити 2 інформаційно-консультаційні служби, які б надавали послуги з діагностики хвороб і визначення технологічних показників якості кормів (кормової сировини) і готової продукції для сільськогосподарських підприємств, читання лекцій для господарств населення та консультування птахогосподарств. Такі служби доцільно створити в містах Умань та Черкаси на базах Уманського державного аграрного університету та Черкаського регіонального інституту АПВ УААН. Одна із служб (Черкаси) повинна мати лабораторію для визначення показників якості та безпеки готової продукції і кормів.

Вибір оптимального переліку послуг для інформаційно-консультаційної служби, як свідчать результати дослідження, можна здійснити шляхом розв'язання задачі оптимізації прибутку певної інформаційно-консультаційної служби з урахуванням обмежень її наявних ресурсів, яка має вигляд:

$$\begin{aligned} \sum_{i \in I, j \in J} p_{ij} x_{ij} &\rightarrow \max \\ \sum_{j \in J} k_{ijn} x_{ij} &\leq K_{in}, \quad (i \in I, n \in N) \\ \underline{d}_i &\leq x_i \leq \overline{d}_i, \quad (i \in I) \\ x_{ij} &\geq 0, \end{aligned}$$

де I – множина послуг, які можуть надаватися інформаційно-консультаційною службою з питань якості продукції птахівництва;

i – вид послуги інформаційно-консультаційної служби ($i \in I, i \geq 2$);

J – множина сегментів ринку, де можуть надаватися інформаційно-консультаційні послуги з питань якості продукції птахівництва;

j – сегмент ринку даної інформаційно-консультаційної служби і даної інформаційної продукції ($j \in J, j \geq 2$);

N – множина ресурсів, необхідних для надання інформаційно-консультаційної послуги з питань якості продукції птахівництва (трудові, технічне забезпечення, канали зв'язку, фінансові ресурси);

n – вид ресурсу, необхідний для надання певної інформаційно-консультаційної послуги ($n \in N$);

x_{ij} – кількість послуг i -го типу, що надаються на j -му сегменті;

p_{ij} – прибуток від надання інформаційних послуг i -го типу на j -му сегменті;

k_{ijn} – кількість ресурсів n -го типу, що необхідні для надання i -ї інформаційної продукції на j -му сегменті ринку;

\underline{d}_i – мінімальна кількість послуг, що можуть бути надані ІКС, i -го типу;

\overline{d}_i – максимальна кількість послуг, що можуть бути надані ІКС, i -го типу;

K_{in} – максимальна кількість ресурсів n -го типу для реалізації i -ї інформаційної продукції, яка є в наявності в інформаційно-консультаційній службі.

Розв'язок даної задачі лінійного програмування (додаток Ж) дозволяє виявити найвигідніші сегменти ринку з точки зору максимізації прибутку, з урахуванням наявних ресурсів.

Перед птаховиробниками, як споживачами продукції та послуг інформаційно-консультаційних служб, в умовах низького фінансового забезпечення постає завдання оптимального вибору як постачальників інформаційних продуктів, так і інформаційних продуктів, що можна подати у вигляді економіко-математичної моделі:

$$\begin{aligned} \sum_{i \in I, j \in J} p_{ij} x_{ij} &\rightarrow \max \\ \sum_{i \in I, j \in J} f_{ij} x_{ij} &\leq F \\ x_{ij} &\geq 0, \end{aligned}$$

де I – множина послуг, які можуть надаватися інформаційно-консультаційними службами з питань якості продукції птахівництва;

i – вид послуги інформаційно-консультаційної служби;

J – множина інформаційно-консультаційних служб, які надають послуги з питань якості продукції птахівництва;

j – певна інформаційно-консультаційна служба;

x_{ij} – кількість послуг i -го типу, що надаються j -ю інформаційно-консультаційною службою;

p_{ij} – прибуток від отримання та реалізації інформаційних послуг i -го типу j -ї інформаційно-консультаційної служби;

f_{ij} – вартість i -ї інформаційної продукції j -ї інформаційно-консультаційної служби;

F – максимальна сума коштів, яку може виділити господарство для отримання інформаційно-консультаційних послуг.

Розв'язок даної задачі дає можливість вибору товаровиробниками сільсько-господарської продукції оптимального переліку інформаційно-консультаційних послуг для отримання максимального прибутку після їх реалізації з урахуванням фінансових можливостей.

Залежно від ролі, яку виконує ринок інформації, він, з одного боку, належить до інфраструктурного ринку, оскільки забезпечує суспільство в цілому, окремих господарських суб'єктів і агентів достовірною й надійною інформацією, а з іншого боку, в умовах високого рівня розвитку та широкого застосування інформаційно-технічних засобів, сформованої глобальної мережі Інтернет, прискореного розвитку електронної торгівлі виступає вторинним по відношенню до інформаційного ринку, оскільки при здійсненні акта купівлі-продажу в електронному вигляді об'єктом операції є не матеріальний об'єкт, а лише інформація про нього, інформаційна оболонка, і лише потім, за умови реалізації такої „віртуальної” операції, здійснюється її матеріалізація (якщо це можливо і необхідно). Це заощаджує дорогі енергетичні ресурси і час. Такий вид ринку інформації є „віртуальним” ринком товарів і послуг, факторів тощо.

Разом з тим, для існування як „інфраструктурної” частини ринку інформації, так і „віртуальних” ринків необхідна наявність відповідних спеціальних фізичних каналів зв'язку, апаратного і програмного забезпечення. При цьому для останньої частини ринку інформації дана умова особливо актуальна. Цю проблему вирішує

інфраструктура ринку інформації, яка являє собою ринок інформаційних і телекомунікаційних технологій.

В Україні створено відкритий ринок телекомунікаційних послуг, який динамічно розвивається і є привабливим для інвестицій. Проте ступінь розвитку телекомунікацій та комп'ютеризації залишається низьким. Особливістю українського ринку інформаційних і телекомунікаційних технологій є неоднорідність за регіонами.

Надання платного доступу до інформаційних ресурсів стримується невеликою кількістю як сервіс-провайдерів, так і користувачів Інтернет в країні та практично відсутністю їх у сільській місцевості. Для реалізації таких послуг, як правило, використовується механізми підписки та оплати часу роботи або обсягу одержаних даних. Існуючі провайдери забезпечують масове використання електронної пошти, створення інформаційних ресурсів (Web-сайтів), проведення телеконференцій, форумів і підтримку вузлів прямого спілкування.

Головною проблемою на ринку телекомунікаційних послуг, яка потребує невідкладного вирішення, є недостатня їх кількість на селі. Проте забезпечити масову доступність мережі Інтернет тільки силами діючих провайдерів, на наш погляд, не уявляється можливим. Вирішення даної проблеми вимагає виділення великих сум довгострокових інвестицій, що не під силу тільки приватному сектору. Тому вважаємо за доцільне розробити програму на державному рівні із залученням приватного сектору, реалізація яких дасть змогу забезпечити безплатне надання послуг Інтернет у сільській місцевості. Для реалізації таких програм держава має створити необхідні умови шляхом виділення частот для організації мережі RadioEthernet. До мережі можуть бути підключені усі бажаючі, проте в першу чергу доцільним є використання її для збору, зберігання та розповсюдження інформації між різними підприємствами, організаціями та владними структурами. Одними з напрямів використання такої мережі повинні стати: збір статистичних та інших даних про діяльність підприємств; організація проектів, завданням яких є створення єдиного масиву знань у сфері АПК, зокрема з питань

якості продукції птахівництва; розробка і введення в дію спеціальних Web-сайтів; розповсюдження інформації у вигляді електронних журналів.

Висновки до розділу 3

1. Основними напрямками концепції удосконалення інформаційно-консультаційного забезпечення птаховиробників з питань управління якістю є: 1) на господарському рівні – охоплення системою управління якістю всіх процесів виробничого циклу; організація постійно діючої системи аналізу, контролю й інформаційно-консультаційного забезпечення управління якістю; запровадження механізмів безперервного підвищення кваліфікаційного та професійного рівня кадрів; автоматизація процесів аналізу, контролю та інформаційно-консультаційного забезпечення управління якістю; 2) на регіональному – запровадження постійного моніторингу якості з формуванням і реалізацією політики якості; охоплення інформаційним обслуговуванням усіх процесів виробничого циклу; надання інформаційних послуг на ринкових засадах.

2. На основі викладених концептуальних підходів опрацьовано комплексну логіко-структурну схему управління якістю продукції птахівництва, яка передбачає на регіональному рівні управління агропромисловим виробництвом узгоджену діяльність з надання інформаційно-консультаційних послуг силами наукових установ, освітніх закладів, сільськогосподарських дорадчих служб і приватних консалтингових формувань при провідній ролі інспекції якості сільськогосподарської продукції обласної державної адміністрації, у птахогосподарствах – формування системи управління якістю з її вузловим організаційним елементом – інформаційно-аналітичним центром забезпечення якості.

3. Організація ІКЗ СУЯ вимагає високої кваліфікації усіх без винятку консультантів і достатнього рівня освіти товаровиробників. На основі аналізу забезпеченості кадрами та підготовки необхідних спеціалістів для реалізації завдань ІКЗ СУЯ обґрунтовано доцільність удосконалення механізму підготовки, пере-

підготовки та підвищення кваліфікації кадрів у птахогосподарствах, розробки відповідної програми галузевої підготовки спеціалістів на державному рівні.

4. Для практичної реалізації такого підходу на господарському рівні опрацьовано перспективну схему організаційно-управлінської структури птахопідприємства, яка передбачає перехід до процесної організації управління шляхом розмежування функцій служб маркетингу, науково-технологічної і ресурсно-технічного забезпечення та створення в них груп якості, а також формування інформаційно-аналітичного центру забезпечення якості як основного елемента системи організаційного, інформаційного й аналітичного забезпечення управління якістю.

5. На регіональному рівні опрацьовано структуру системи інформаційно-консультаційного забезпечення якості, яка, крім надання послуг наукового й освітнього характеру, має надавати домогосподарствам населення, сільськогосподарським підприємствам і спеціалізованим птахогосподарствам інформаційно-консультаційні послуги силами дорадчих служб і приватних консалтингових організацій з координацією їх діяльності з боку інспекції якості сільськогосподарської продукції обласної державної адміністрації.

6. Основними послугами, які потребують спеціалізовані птахогосподарства і багатогалузеві сільськогосподарські підприємства, є навчання і консультування з проблем технологічного й організаційного характеру, крім того багатогалузеві сільськогосподарські підприємства потребують консультаційної допомоги з діагностики хвороб і визначення показників якості та безпеки продукції і кормів, а господарства населення – в інформуванні з питань якості продукції.

7. Для задоволення цих потреб необхідним є функціонування на території Черкаської області 2 інформаційно-консультаційних служб. Найкращим місцезнаходженням їх є міста Черкаси і Умань. При цьому служба у м. Черкаси повинна мати лабораторію для визначення показників якості та безпеки кормів і готової продукції

Основні положення розділу викладено в працях [53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 63, 64, 65, 69, 70].

ВИСНОВКИ

Результати проведеного дослідження дозволяють зробити такі висновки:

1. Під категорією „якість” розуміють ступінь, до якого сукупність власних характеристик об’єкта задовольняє вимоги і передбачувані потреби споживачів. Для забезпечення конкурентоспроможності вітчизняної продукції на насиченому ринку необхідно пропонувати споживачам продукцію, властивості якої перевищують пропозиції конкурентів. Управління якістю – динамічний процес з її удосконалення, який на підприємствах може передбачати реалізацію трьох сценаріїв: управління процесом, реактивне і проактивне удосконалення.
2. Управління якістю на підприємстві може організовуватися за двома основними підходами: функціональним і процесним. Функціональний підхід до організації управління якістю передбачає контроль якості продукції у вузлових точках виробничого циклу, тобто в основному за сценарієм управління процесом. Процесний підхід до організації управління якістю передбачає постійний контроль та удосконалення кожного процесу із застосуванням як сценарію управління процесом, так і сценаріїв його реактивного й проактивного удосконалення. При такому підході до організації управління на підприємстві має функціонувати підсистема управління якістю.
3. Процеси виробничого циклу в птахопідприємстві можна поділити на: основні (інкубація, утримання батьківського стада, вирощування молодняку, виробництво яєць, виробництво м’яса птиці, кормовиробництво, переробка м’яса, переробка яєць, реалізація продукції, утилізація відходів), забезпечувальні (фінансування, матеріально-технічне забезпечення, інформаційне обслуговування, кадрове забезпечення) та управлінські (планування, облік, аналіз, прийняття рішень, регулювання, стимулювання, контроль), що дозволяє обґрунтувати організаційні та функціональні аспекти функціонування системи управління якістю на підприємстві згідно із стандартами ISO. Кожний з виділених процесів має бути забезпечений певними знаннями на

вході, а на виході має формуватися інформація, потрібна для якісного здійснення інших взаємопов'язаних процесів.

4. Для визначення предметної частини інформаційного забезпечення процесів систематизовано фактори, що впливають на якість продукції птахівництва (біологічні, санітарно-гігієнічні, техніко-технологічні й організаційно-економічні), виокремлено напрями забезпечення управління якістю (науково-технологічний та організаційно-економічний), а також визначено найбільш ефективні методи збору, перетворення даних і доведення інформації до користувачів. На цій основі розроблено модель інформаційних потоків системи управління якістю, що забезпечує необхідні дані для реалізації всіх трьох сценаріїв управління якістю на кожному з виділених процесів.
5. Результати аналізу організації управління якістю продукції птахівництва свідчать, що у птахогосподарствах застосовується в основному функціональний підхід до управління, за якого відповідальність за якість недостатньо розмежована між виконавцями процесів. При забезпеченні якості увага зосереджена в основному на технологічних процесах і мало уваги приділяється забезпечувальним і управлінським процесам, не впроваджуються сучасні методи управління якістю. Чинне законодавство України в галузі якості сільськогосподарської продукції недосконале і не стимулює виробників до поліпшення якості та виробництва конкурентоспроможної продукції. Цей висновок підтверджується результатами факторного аналізу, який свідчить, що збільшення виробництва м'яса птиці та яєць протягом 2000-2004 рр. забезпечено на 53% за рахунок збільшення кількісних факторів і на 17% – за рахунок якісних. На якість і конкурентоспроможність продукції птахівництва негативно вплинули спад виробництва продукції та зниження економічного потенціалу на початку 90-х років. Реалізація заходів щодо призупинення спаду виробництва сільськогосподарської продукції і посилення конкуренції на ринку в 2000-2004 рр. зумовили збільшення обсягів виробництва яєць на 13,7% та м'яса птиці – у 2,5 рази порівняно з 2001 р. Проте задоволеність споживачів при цьому залишається на низькому рівні, а запас

можливостей поліпшення якості яєць становить 0,915 і м'яса птиці – 0,505 позицій.

6. В організації інформаційного забезпечення управління якістю у птахогосподарствах відсутній системний підхід: неузгоджені попит на конкретні послуги з їх пропозицією, не досліджуються які послуги, скільки і як часто вони потрібні конкретним споживачам. Серйозними перешкодами на шляху розвитку інформаційних технологій є недосконале технічне забезпечення й існуюча система зв'язку у сільській місцевості. В господарствах не знайшли широкого застосування такі загальнодоступні засоби передачі інформації, як особисті контакти із споживачами, спостереження, експерименти, опитування, Інтернет-ресурси тощо. Діючі сільськогосподарські інформаційно-дорадчі служби не задовольняють інформаційних потреб сільськогосподарських виробників з питань виробництва продукції птахівництва та якості сільськогосподарської продукції.

7. З метою удосконалення організації інформаційного забезпечення управління якістю продукції птаховиробників пропонуються:

- концепція удосконалення інформаційно-консультаційного забезпечення птаховиробників з питань управління якістю, що базується на процесному підході до організації управління на господарському рівні, а на регіональному – на організації надання наукових, освітніх та інформаційно-консультаційних послуг птаховиробникам на ринкових засадах;

- схема організаційно-управлінської структури птахопідприємства, яка передбачає перехід до процесної організації управління шляхом розмежування функцій служб маркетингу, науково-технологічної і ресурсно-технічного забезпечення та створення в них груп якості, а також формування інформаційно-аналітичного центру забезпечення якості як основного елементу системи організаційного, інформаційного й аналітичного забезпечення управління якістю;

- структура системи інформаційно-консультаційного забезпечення якості продукції птахівництва на регіональному рівні, що передбачає узгоджену діяльність з надання інформаційно-консультаційних послуг силами наукових установ,

освітніх закладів, сільськогосподарських дорадчих служб та приватних консалтингових формувань при провідній ролі інспекції якості сільськогосподарської продукції обласної державної адміністрації.

– сегментація ринку інформаційно-консультаційних послуг у птахівництві, проведена з використанням кластерного аналізу потреб їх споживачів, за результатами якої запропоновано набір інформаційно-консультаційних послуг дорадчих служб і їх місцезнаходження в регіоні для задоволення попиту птаховиробників Черкаської області.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Закон України “Про захист прав споживачів” від 12 травня 1991 р. – ВВР, 1991. – №1023-ХІІ.
2. Закон України “Про інформацію” від 02 жовтня 1992 р. – ВВР, 1992. – №2657-ХІІ.
3. Закон України “Про безпечність якості харчових продуктів” від 23 грудня 1997 р. – ВВР, 1998. – №771/97-ВР.
4. Закон України “Про Концепцію Національної програми інформатизації” від 04 лютого 1998 р. – ВВР, 1998. – №75/98-ВР.
5. Закон України “Про стимулювання розвитку сільського господарства на період 2001-2004 рр.” від 18 січня 2001 р. – ВВР, 2001. – №2238-ІІІ.
6. Закон України “Про стандартизацію” від 17 травня 2001 р. – ВВР, 2001. – № 2408–ІІІ.
7. Закон України “Про підтвердження відповідності” від 17 травня 2001 р. – ВВР, 2001. – №2406–ІІІ.
8. Закон України “Про сільськогосподарську дорадчу діяльність” від 17 червня 2004 р. – ВВР, 2004. – №1807-ІV.
9. Указ Президента України “Про невідкладні заходи щодо прискорення реформування аграрного сектору економіки” від 3 грудня 1999 р. – №1529/99.
10. Указ Президента України “Про заходи щодо підвищення якості вітчизняної продукції” від 23 лютого 2001 р. – №113/2001.
11. Указ Президента України “Про додаткові заходи щодо прискорення вступу України до Світової організації торгівлі” від 5 вересня 2001 р. – №797/2001.
12. Указ Президента України „Про додаткові заходи щодо вирішення соціальних проблем на селі та дальшого розвитку аграрного сектора економіки” від 21 лютого 2002 р. – №170/2002.
13. Указ Президента України „Про Заходи щодо детінізації економіки України на 2002–2004 роки” від 5 березня 2002 р. – №216/2002.

14. Постанова Кабінету Міністрів України “Про вдосконалення контролю якості і безпеки харчових продуктів” від 9 листопада 1996 р. – №1371.
15. Постанова Кабінету Міністрів України “Про щорічний Всеукраїнський конкурс якості” від 16 листопада 2001 р. – №1502.
16. Постанова Кабінету Міністрів України “Про утворення Державної інспекції з контролю якості сільськогосподарської продукції та моніторингу її ринку” від 10 вересня 2003 р. – №1429.
17. Постанова Кабінету Міністрів України “Про затвердження Положення про Державну інспекцію з контролю якості сільськогосподарської продукції та моніторингу її ринку” від 22 січня 2004 р. – №65.
18. Розпорядження Кабінету Міністрів України „Про затвердження Концепції державної політики у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг)” від 17 серпня 2002 р. – №447-р.
19. Розпорядження Кабінету Міністрів України „Про утворення Української лабораторії якості і безпеки продукції агропромислового комплексу” від 2 жовтня 2003 р. – №584-р.
20. Розпорядження Кабінету Міністрів України „Про затвердження Концепції поліпшення продовольчого забезпечення та якості харчування населення” від 26 травня 2004 р. – №332-р.
21. Розпорядження Кабінету Міністрів України „Про схвалення Концепції Державної цільової програми сільськогосподарської дорадчої діяльності на 2006–2009 роки” від 20 червня 2005 р. – №210-р.
22. Наказ Мінагропрому України і УААН „Про вдосконалення наукового забезпечення агропромислового виробництва на регіональному рівні” від 9 січня 1998 р. – №615.
23. Комплексна програма підтримки та розвитку Українського села „Добробут через аграрний розвиток”. Блок „Стандарти, безпека та екологічно чисті продукти”, 2005.
24. ГОСТ 15467-79. Управление качеством продукции. Основные понятия, термины и определения. – М.: Изд-во стандартов, 1979.

25. ДСТУ 2482-94. Системи оброблення інформації. Комп'ютерні технології навчання. Терміни та визначення. – К.: Вид-во стандартів, 1994.
26. ДСТУ ISO 9000-1994. Системи управління якістю. Основні положення та словник. – К.: Вид-во стандартів, 1994.
27. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник. – К.: Вид-во стандартів, 2001.
28. ДСТУ ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги. – К.: Вид-во стандартів, 2001.
29. ДСТУ ISO 9004-2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення. – К.: Вид-во стандартів, 2001.
30. МС ISO 8402. Управление качеством продукции. – М.: Изд-во стандартов, 1988.
31. Азгальдов Г.Г., Райхман Э.П. О квалиметрии. – М.: Изд-во стандартов, 1973. – 172 с.
32. Альошин Б., Камакін А. ГОСТи з майбутнього // Стандартизація. Сертифікація. Якість. – 2003. – №1. – С. 12–14.
33. Андрианов Ю.М., Кадышев Е.Н., Розова Н.К. Теория организации маркетинга: Уч. пос. – СПб: Санкт-Петербургский ГТУ, 1993. – 92 с.
34. Байдаков А.Н. Управление аграрными производствами в условиях информационного общества // Достижения науки и техники АПК. – 2004. – №8. – С. 40–41.
35. Баутин В., Веселовский М. Этапы развития информационно-консультационной деятельности в АПК // Международный сельскохозяйственный журнал. – 2002. – №1. – С. 10–14.
36. Бондаренко М.Ф., Маторин С.И., Соловьева Е.А. Информационному обществу – профессионалов в области информации (Business Intelligence и Knowledge Management на службе государству) // Технологии разведки для бизнеса. – Х., 2004. – С. 1–10.
37. Бондаренко М.Ф., Маторин С.И., Соловьева Е.А. Моделирование и проектирование бизнес-систем: методы, стандарты, технологии. –

- Харьков: ООО «Компания СМИТ», 2004. – 272 с.
38. Бондаренко С.В. Информационная стратификация в информационном обществе // Информационное общество. – 2000. – №6. – С. 30–39.
 39. Бородіна О.М. Цільова місія, принципи та методи діяльності консультативної служби та її взаємодія з іншими інструментами державного впливу на сільськогосподарський розвиток / Інформаційні ресурси та їх використання в агропромисловому виробництві: Зб. наук. пр. – №3. – К., 2000. – С. 291–298.
 40. Браун Р., Мэзон Р., Фламгольц Э. Исследование операций: В 2-х томах. Пер. с англ. /Под ред. Дж. Моудера, С. Элмаграби. – М.: Мир, 1981. – 677с.
 41. Бурик А.Ф., Гринчак О.В., Давлетханова О.Х., Левченко Т.Д., Марін Б.М. Методично-правові матеріали для виконання Указу Президента України «Про невідкладні заходи щодо прискорення реформування аграрного сектора економіки». – Умань: УСГА, 2000. - 393 с.
 42. Бурый-Шмарьян О.Е. Задачи и основные направления деятельности информационных служб организаций и предприятий. – М.: ВИНТИ, 1984. – 23 с.
 43. Власенко В.О., Криворучко І.М. Проблеми входження інформаційно-аналітичної системи АПК у світовий простір // Науково-технічна інформація. – 2000. – №1. – С. 20–25.
 44. Воронин Г.П. Качество – национальная идея России // Стандарты и качество. – 2000. – №10. – С. 3–5.
 45. Всеобщее управление качеством / Под ред. О.П. Глудкина– М.: Горячая линия – Телеком, 2001.
 46. Гегель. Энциклопедия философских наук // §90. – М., 1974.
 47. Геркіял О.М., Недвига М.В., Бурик А.Ф. Кадрове та інформаційно-консультативне забезпечення подальшого реформування АПК // Економіка АПК, 2001. – №1. – С. 10-13.
 48. Геркіял О.М., Сухомейло Т.Г., Недвига М.В. та ін. Черкаський облас-

- ний центр навчання та підтримки приватних сільськогосподарських товаровиробників. – Умань, 2004. – 23 с.
49. Гладуш Н., Маматова Т. Дослідження впливу системи управління якістю на мотивацію персоналу підприємств (на прикладі Придніпровського регіону) // Стандартизація. Сертифікація. Якість. – 2003. – №3. – С. 54–57.
 50. Гличев А.В. Очерки по экономике и организации управления качеством продукции // Стандарты и качество. – 1992. – №11. – С. 16–19.
 51. Голосов О.В., С.А. Охрименко, А.В, Хорошилов и др. Введение в информационный бизнес: Уч. пособие / Под ред. В.П. Тихомирова, А.В. Хорошилова. – М.: Финансы и статистика, 1996. – 240 с.
 52. Гринчак О.В. Становлення ринку інформаційних продуктів та його особливості в АПК / Інформаційні ресурси та їх використання в агропромисловому виробництві: Зб. наук. пр. №4. – К.: ННЦ ІАЕ, 2005. – С. 43-50.
 53. Гринчак О.В., Давлетханова О.Х., Коваленко О.М., Марін Б.М. Комп'ютерні мережі та телекомунікації. – Умань, 2005. – 230 с.
 54. Гринчак О.В., Давлетханова Е.Х. Информационная модель маркетинга // Материалы XI международной научно-практической конференции „Теория и практика управления предприятием”. – Минск, 2003.
 55. Гринчак О.В., Давлетханова О.Х. Організація інформаційного забезпечення птахівництва // Ринкова трансформація економіки АПК: кол. монографія у чотирьох частинах /За ред. П.Т. Саблука, В.Я. Амбросова, Г.Є. Мазнева. – Ч.4. Стабілізація доходів сільських товаровиробників в умовах ринку. – К.: ІАЕ УААН, 2002. – С. 425–426.
 56. Гринчак О.В., Давлетханова О.Х. Організація інформаційного забезпечення управлінського обліку // Формування ринкової економіки: Зб. наук. пр. – Спец. вип.: Удосконалення економічної роботи на сільськогосподарських підприємствах в умовах перехідної економіки. – К.: КНЕУ, 2003. – С. 371–374.

57. Гринчак О.В., Давлетханова О.Х. Інформаційно-консультаційне забезпечення систем управління якістю сільськогосподарської продукції // Економіка: проблеми теорії та практики / Зб. наук. пр. – Дніпропетровськ: ДНУ, 2005. – Вип. 208: В 4 т. Том II. – С. 530-535.
58. Гринчак О.В., Давлетханова О.Х. Інформаційний ресурс як фактор виробництва // Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції „Розвиток наукових досліджень’2005”. – Полтава: Вид-во „ІнтерГрафіка”, 2005. – Т.9. – С.74-78.
59. Гринчак О.В., Давлетханова О.Х. Оптимізація сегментації ринку інформаційних послуг для забезпечення управління якістю // Materiały II Międzynarodowej naukowe-praktycznej konferencji “Wykształcenie i nauka bez granic – ‘2005”. – Tom 6. Ekonomiczne nauki. – Przemysł: Sp. Z o.o. “Nauka I studia”, 2005. – S. 98-100.
60. Грищенко Ф. 10 років у ISO та IES // Стандартизація. Сертифікація. Якість. – 2003. – №2. – С. 12–14.
61. Давлетханова О.Х. До проблеми відродження птахівництва в Україні // Аграрний вісник Причорномор’я: Зб. наук. пр. / Економічні науки. – Одеса: ОДСГІ, 1999. – С. 140–145.
62. Давлетханова О.Х. До проблеми розвитку виробництва продукції птахівництва // Зб. наук. пр. – Х., 1999.
63. Давлетханова О.Х. Інформаційна система як необхідна складова в управлінні виробництвом продукції птахівництва в умовах ринкової економіки // Зб. наук. пр. Уманської СГА. – Умань, 1999. – С. 435–438.
64. Давлетханова О.Х. Основні напрямки удосконалення підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації кадрів у птахівництві // Зб. наук. пр. Уманського ДАУ. – Умань, 2003. – Вип. 57. – С. 375–382.
65. Давлетханова О.Х. Організаційні засади інформаційного забезпечення управління якістю / Інформаційні ресурси та їх використання в агропромисловому виробництві: Зб. наук. пр. №4. – К.: ННЦ ІАЕ, 2005. – С. 51-56.

66. Давлетханова О.Х. Основи систем управління якістю продукції у птахівництві // Аграрний вісник Причорномор'я: Зб. наук. пр. / Економічні науки. – Одеса, 2005. – Вип. 27. – С. 124–128.
67. Давлетханова О.Х. Стан, тенденції розвитку та ефективність виробництва продукції птахівництва у Черкаській області // Зб. наук. пр. Уманського ДАУ. – Умань, 2005. – Вип. 59. – С. 533–545.
68. Давлетханова О.Х. Стан управління якістю продукції птахівництва та шляхи його удосконалення в умовах трансформаційного періоду // Зб. наук. пр. Уманського ДАУ. – Умань, 2005. – Ч.2. – Вип. 61. – С. 243–252.
69. Давлетханова О.Х. Сегментація ринку інформаційно-консультаційної продукції для інформаційного забезпечення системи управління якістю // Зб. наук. пр. Уманського ДАУ. – Умань, 2006. – Вип. 62.
70. Давлетханова О.Х. Концептуальні засади побудови інформаційно-консультативного забезпечення системи управління якістю продукції птахівництва // Вісник ХНАУ. – Х., 2006. – №3. – С. 97–101.
71. Деминг Э. Выход из кризиса. – Тверь: «Альба», 1994. – 489 с.
72. Денин Н.В. Роль качества в повышении эффективности производства и реализации птицеводческой продукции // Международный сельскохозяйственный журнал. – 2003. – №1. – С. 21–24.
73. Дерлеменко В. Сільськогосподарські інформаційні консультативно-освітні служби, 2001.
74. Дерлеменко В.В. Організація інформаційно-консультативного забезпечення АПК України / Під ред. П.Т. Саблука. – К.: ІАЕ УААН, 2003. – 71 с.
75. Дерлеменко В.В. Розповсюдження сільськогосподарської науково-технічної інформації. – К.: ІАЕ УААН, 1999. – 410 с.
76. Д-р. Лаймдота Страуюма, Петеріс Лібітіс. Латвійська сільськогосподарська консультаційна система / Інформаційні ресурси та їх використання в агропромисловому виробництві: Зб. наук. пр. – №3. – К., 2000. – С. 197–206.

77. Дятлов С.А. Принципы информационного общества. – С.-Пб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2001.
78. Європейський вибір. Концептуальні засади стратегії економічного та соціального розвитку України на 2002–2011 роки: Послання Президента України до Верховної Ради України.
79. Економічна енциклопедія
80. Звіти про виконання програми наукового забезпечення агропромислового виробництва Черкаської області за 1998–2004 рр.
81. Зенкін А., Хімічева Г., Барей Б. Побудова комплексу нормативних документів для інтегрованих систем якості на основі обмеження різноманітності // Стандартизація. Сертифікація. Якість. – 2003. – №2. – С. 22–27.
82. Інформатизація агропромислового комплексу: проблеми та шляхи вирішення / За ред. П.Т. Саблука, М.Я. Дем'яненка, М.Ф.Кропивко. – К.: ІАЕ УААН, 1998. – 130 с.
83. Кабаков Ю. Системи управління на основі ISO 9001:2000 – впровадження та підсумки // Стандартизація. Сертифікація. Якість. – 2003. – №3. – С. 48–53.
84. Калита П.Я. В управлении качеством ключевое слово «качество», а не «управление» // 3б. доповідей «Созвездие качества 2002». – К.: Прирост, 2002. – С. 44–50.
85. Калита П.Я. У бізнесі, як і в спорті, перемагає найсильніший // Стандартизація. Сертифікація. Якість. – 2003. – №1. – С. 45–51.
86. Каныгин Ю.М., Калитич Г.И. Основы теоретической информатики. – К.: Наук. думка, 1990. – 232 с.
87. Клименко Ю.И., Шайтан Б.И. Информационно-консультационная служба АПК: Уч. пос. – М., 2002. – 102 с.
88. Котвіцька О.В. Дорадчі служби як необхідний елемент інфраструктури ринку // Матеріали I всеукраїнської міждисциплінарної конференції

„Бар’єр та можливості розвитку малого та середнього бізнесу в Україні. – Київ, 14–15 лютого 2005 р.

89. Криворучко І.М., Безрукий З.М., Бережанский А.Н. и др. Опыт информатизации отраслей животноводства и кормопроизводства в Минсельхозпрод Украины // Матеріали науково-практичної конференції „Використання інформаційних технологій у тваринництві”. –Х., 1993. – С. 6–7.
90. Криворучко І.М. Шляхи підвищення ефективності інформаційних технологій у сільськогосподарському виробництві. Проблеми інформатизації агропромислового виробництва України в умовах ринкових відносин // Матеріали науково-виробничої конференції. – К., 1995. – С. 14–15.
91. Криворучко І.М. Використання комп’ютерних технологій в державному управлінні агропромисловим виробництвом // Економіка АПК. – 2000. – №3. – С. 23–28.
92. Криворучко І.М. Організація впровадження нових інформаційних технологій в Мінагрополітики України // Матеріали VIII міжнародної конференції „Роль аграрної інформації в процесі Європейської інтеграції”. – Київ, 21–26 травня 2001 р.
93. Кропивко М.Ф., Коваленко Ю.С., Дудка К.С. Інформаційна підтримка державного управління сільським господарством // Економіка АПК. – 1996.– № 9 – С. 3–9.
94. Кропивко М.Ф. Інформаційна система як фактор забезпечення життєдіяльності сільськогосподарських виробників в ринкових умовах // Економіка АПК. – 1999. – №1. – С. 124–128.
95. Кропивко М.Ф. Концептуальні підходи до удосконалення системи інформаційного забезпечення агропромислового виробництва і комп’ютеризації обліку // Проблеми реформування економіки, обліку, контролю та аналізу підприємств: Наукові записки кафедри бухгалтерського обліку і аудиту в сільському господарстві ТАНГ. – Вип. 1. –

- Тернопіль: ТАНГ, 1999 – С. 45–49.
96. Кропивко М.Ф. Методичні рекомендації з надання науково-консультаційних і інформаційних послуг сільськогосподарським товаровиробникам і населенню регіонів. – К.: ІАЕ УААН, 1999. – 17 с.
 97. Кропивко М.Ф. Науково-консультаційне і інформаційне обслуговування селян з питань виробництва і збуту сільськогосподарської продукції // Екологічність продукції АПК. Економіка та технологія. – Суми: “Козацький вал”, 1999. – Т.1. – С. 230–233.
 98. Кропивко М.Ф. Типове положення про відділ інформаційного та консультаційного технологічного забезпечення Регіонального центру наукового забезпечення агропромислового виробництва. – К.: ІАЕ УААН, 1999. – 12 с.
 99. Кропивко М.Ф. Формування і використання регіональних банків сільськогосподарської науково-технічної і ринкової інформації: Методичні рекомендації. – К.: ІАЕ УААН, 1999. – 33 с.
 100. Кропивко М.Ф., Кандиба А.М., Дерлеменко В.В. Перспективи інтеграції АПК України у світове інформаційне суспільство // Вісник аграрної науки. – 1999. – №12. – С. 69–71.
 101. Кропивко М.Ф., Скирта Б.К. Использование методов имитационного моделирования для создания информационно-советующих систем в сельском хозяйстве // Матер. Междунар. симпозиума «Экономико-математические методы в АПК». – М., 1999. – С. 243–244.
 102. Кропивко М.Ф. Інформаційна система як фактор забезпечення життєдіяльності сільськогосподарських виробників в ринкових умовах // Соціально-економічна ситуація та шляхи подолання кризового стану в агропромисловому комплексі України. – К.: ІАЕ УААН, 1999. – С. 249–254.
 103. Кропивко М.Ф. Проблеми організації інформаційно-консультативного обслуговування агропромислового виробництва в Україні // Інформаційні ресурси та їх використання в агропромисловому виробництві: Зб.

- наук. пр. – К., 2000. – №3. – С. 230–237.
104. Кропивко М.Ф., Криворучко І.М. Нові інформаційні технології у державному управлінні агропромисловим виробництвом // Інформаційні ресурси та їх використання в агропромисловому виробництві: Зб. наук. пр. – К.: ІАЕ, 2000. – №2. – С. 219–223.
 105. Кропивко М.Ф., Лобанов М.І. Інформаційно-консультаційне обслуговування як об'єкт підприємницької діяльності // Економіка АПК. – 2000. – №1. – С. 18–27.
 106. Кусакина О. Конкурентоспособность птицеводческой продукции // Международный сельскохозяйственный журнал. – 2004. – №5. – С. 32–34.
 107. Лаврова В.П. Системы обеспечения качества яиц: экономико-математическое обоснование // Технологии XXI века: Сб. научн. ст. по матер. 9-й междунар. научн.-метод. конф. – Сумы: СНАУ, 2002. – Т.2. – С. 77–83.
 108. Лаврова В.П. Экспресс-метод прогнозирования качества сельскохозяйственной продукции // Тр. междунар. научн.-практ. конф. «Межрегиональные проблемы экологической безопасности. – Сумы: «Слобожанщина», 2002. – Т. 2. – С. 52–58.
 109. Лаврова В.П. Менеджмент качества продукции АПК: Информационная поддержка решений // Тр. Междунар. научн. конф. «Информация – Коммуникация – Общество». – Санкт-Петербург: ЛЭТИ, 2003. – С. 42.
 110. Лаврова В.П. Информационное обеспечение управления качеством продукции в АПК // Науковий вісник Полтавського університету споживчої кооперації України. / Сер. “Економічні науки”. – Полтава: Полтавський УСКУ, 2004. – Вип. 6. – №4(12) – С. 103–107.
 111. Лаврова В.П. Информационные технологии управления качеством продукции АПК // Тр. междунар. конф. «Информационные технологии в образовании, технике и медицине». – Волгоград: ВолгГТУ, 2004. – Т.3. – С. 71–73.
 112. Лаврова В.П. Методологія управління якістю на основі функціонального підходу // Вісник Сумського національного університету. / Сер. “Фінанси і

- кредит”, 2004. – Вип. 2. – С. 225–299.
113. Лаврова В.П. Модели управления качеством в условиях нечеткости // Сб. трудов симпозиума «Межрегиональные проблемы экологической безопасности – 2003». – Сумы: Изд-во «Довкілля», 2004. – С. 315–321.
 114. Лобанов Н.И. Информационно-консультационное обеспечение государственного управления АПК // Економіка АПК. – 1999. – №4. – С. 53–57.
 115. Мартыненко Н.М. Основы менеджмента: Учебник. – К.: Каравелла, 2003. – 496 с.
 116. Матеріали брифінгу Асоціації „Союз птахівників України”. – АР Крим, 9–10 червня 2005 р.
 117. Маторин С.И. Анализ и моделирование бизнес-систем: систематологическая объектно-ориентированная технология / Под ред. М.Ф. Бондаренко. – Харьков: ХНУРЕ, 2002. – 322 с.
 118. Мельник Б. Основні тенденції розвитку світового м'ясного птахівництва // Економіка України. – 2004. – №1. – С. 52–56.
 119. Месель-Веселяк В.Я., Щепієнко П.В., Копнін С.С. Стан і розвиток галузі тваринництва // Агропромисловий комплекс України: стан, тенденції та перспективи розвитку: Інф.-анал. зб. (вип. 6). – К.: ІАЕ УААН, 2003. – С. 258–273.
 120. Минько Э.В., Кричевский М.Л. Качество и конкурентоспособность. – СПб.: Питер, 2004. – 268 с.
 121. Миронов М.Г. Ваша конкурентоспособность. – М.: Альфа-Пресс, 2004. – 160 с.
 122. Миттаг Х.Й. Статистические методы обеспечения качества: Пер. с нем. – М.: Машиностроение, 1995. – 616 с.
 123. Михайлова Е.А. Основы бенчмаркинга // Менеджмент в России и за рубежом. – 2001. – №1. – С. 134–139.
 124. Міщенко А.П. Стратегічне управління : Навч. посіб. – К.: Центр навчальної літератури, 2004. – 336 с.
 125. Наукова та інноваційна діяльність в Черкаській області: Стат. зб. – Черкаси,

2004. – 157 с.
126. Никитин В.П. Птицеводство. – М.: Сельхозиздат, 1948. – 672 с.
 127. Никифоров А.Д. Управление качеством: Учеб. пос. для ВУЗов. – М.: Дрофа, 2004. – 720 с.
 128. Новиков В., Стрельцов В. Влияние подготовки руководителей и специалистов на уровень экономической эффективности сельскохозяйственных предприятий // Международный сельскохозяйственный журнал. – 2004. – №2. – С. 21–24.
 129. Обзор украинского рынка мяса бройлеров /Материалы Ассоциации «Союз птицеводов Украины» // Ефективне птахівництво та тваринництво. – 2004. – №9(21). – С. 6–8.
 130. Обсяги та середні ціни реалізації продукції сільськогосподарськими підприємствами Черкаської області: Стат. зб. – Черкаси: ГУС, 2003. – 125 с.
 131. Ойхман Е.Г., Попов Э.В. Реинжиниринг бизнеса. – М.: Финансы и статистика, 1997. – 336 с.
 132. Окрепилов В.В. Управление качеством: Уч. для Вузов. – М.: ОАО «Изд-во «Экономика», 1998. – 639 с.
 133. Основи інформаційних систем: Навч. пос. / Ситник В.Ф., Писаревська Т.А., Єрьоміна Н.В., Краєва О.С.; За ред. В.Ф. Ситника. – К.: КНЕУ, 1997. – 252 с.
 134. Пальшин Г.І. Інформаційні системи в консультаційній службі // Інформаційні ресурси та їх використання в агропромисловому виробництві: Зб. наук. пр. –К., 2000. – №3. – С. 264–270.
 135. Пашко С.О. Ринок яєць птиці // Агропромисловий комплекс України: стан, тенденції та перспективи розвитку: Інф.-анал. зб. (вип. 6). – К.: ІАЕ УААН, 2003. – С. 483–492.
 136. Пашко С.О. Ринок яєць птиці // Ефективне птахівництво та тваринництво. – 2004. – №11(23). – С. 24–31.
 137. Первая международная выставка птицеводства 1899 года устроенная императорским русским обществом в С.-Петербурге. – С.-Петербург: Северная

- Скоропечатная, 1899. – 231 с.
138. Переглянуто Директиви ISO/IES // Стандартизація. Сертифікація. Якість. – 2001. – №4. – С. 20–21.
 139. Подшивалов Г.В. Інформаційне забезпечення системи інформаційно-консультаційного обслуговування АПК у системі суспільних відносин // Інформаційні ресурси та їх використання в агропромисловому виробництві: Зб. наук. пр. – К., 2000. – №3. – С. 347–354.
 140. Половцева Ф. Формула коммерческого успеха – качество продукции // Международный сельскохозяйственный журнал. – 1998. – №3. – С. 48–50.
 141. Прищепа С.С. До 40-річчя промислового птахівництва України // Ефективне птахівництво та тваринництво. – 2004. – №11(23). – С.4–7
 142. Промышленное птицеводство / Под ред. В.Д. Лукьяновой. – 2-е изд. перераб. и доп. – К.: Урожай, 1989. – 278 с.
 143. Птицеводство / Бесплатное приложение к журналу «Сельский хозяин». – Кн. I. – 1905. – 32 с.
 144. Рахлин К.М. Методология анализа системы качества руководством предприятия // Стандарты и качество. – 1996. – №5. – С. 23-26.
 145. Родченко В.В. Международный менеджмент: Уч. пос. – К.: МАУП, 2002. – 240 с.
 146. Розанова В.А. Управление качеством. – С.-Пб: Питер, 2002
 147. Розвиток сільськогосподарського дорадництва в Україні: Навч. пос. / М.Ф. Кропивко, І.Д. Кравченко, С.М. Сердюк та ін.; За ред. Р. Шмідта. – Львів: НВФ “Українські технології”, 2003. – С. 66–77, 201–209, 210–212, 284–301, 327–336, 347–352.
 148. Русинський М., Ангел Т., Ширинг Д.Д. Модель створення стабільних консультаційних послуг у сільській місцевості. Проект підтримки сільськогосподарських підприємств та сільського населення // Інформаційні ресурси та їх використання в агропромисловому виробництві: Зб. наук. пр. – К., 2000. – №3. – С. 419–427.

149. Саблук П.Т. Інформаційно-консультаційне забезпечення агропромислового виробництва – складова аграрної реформи в Україні // Інформаційні ресурси та їх використання в агропромисловому виробництві: Зб. наук. пр. – К., 2000. – №3. – С. 31–40.
150. Сагдиев М.А. Организация корпоративного управления // Аграрная наука. – 2004. – №10. – С. 2–3.
151. Севрук А.И. Информационное обеспечение управления качеством. – Тюмень, 2004. – 47 с.
152. Сейфуль-Мулюков Р.Б. Роль государства в регулировании и обеспечении информационной деятельности // НТИ. Серия 1. – 1991. – №5. – С. 10–25.
153. Сельскохозяйственная птица / Под ред. Э.Э. Пенионжкевича. – Т.1. – М.: Сельхозиздат, 1962. – 384 с.
154. Сеперович Н.В. Ринок м'яса птиці // Агропромисловий комплекс України: стан, тенденції та перспективи розвитку: Інф.-анал. зб. (вип. 6). – К.: ІАЕ УААН, 2003. – С. 464–476.
155. Синченко С. Операционный менеджмент – миф или реальность? // Международный и менеджер. – 2003. – №7. – С. 33–37.
156. Ситник В.П., Гаврилюк М.М., Тивончук С.Г. Роль системи науково-консультаційного та інформаційного забезпечення в умовах переходу агропромислового виробництва на інноваційну модель розвитку // Кн. Організація інформаційно-консультаційного забезпечення АПК України. За ред. П.Т. Саблука. – К.: ІАЕ УААН, 2003. – С. 17–33.
157. Сільське господарство Черкащини: Стат. зб. – Черкаси, 2003. – 143 с.
158. Скирта Б.К. Інформаційне забезпечення АПК в умовах ринкових відносин
159. Скирта Б.К. Принципи організації функціонування інформаційно-комп'ютерної системи АПК України. – С. 9–17.
160. Скупий В.М. Концептуальне бачення системи інформаційно-консультаційного забезпечення АПК // Кн. Організація інформаційно-консультаційного забезпечення АПК України; За ред. П.Т. Саблука. – К.: ІАЕ УААН, 2003. –

С. 144–154.

161. Сметнев С.И. Птицеводство. – Изд. пятое, перераб. и доп. – М.: Колос, 1970. – 416 с.
162. Смоляров Г.А. Проблеми інформаційного забезпечення підприємств АПК // Екологічність продукції АПК: економіка та технологія: Зб. ст. за матер. Міжнародної науково-практичної конференції “Економічні проблеми виробництва та споживання екологічно чистої продукції АПК”. – Суми, “Козацький вал”, 1999. – С. 109–111.
163. Смоляров Г.А., Смоляров Ю.А. Моделирование інформаційної структури інформаційно-консультаційної служби сільськогосподарських виробників // Вісник Сумського національного аграрного університету. Сер. “Економіка і менеджмент”, 2002. – Вип. 3. – С. 201–204.
164. Социально-экономическая природа информационного продукта и информационного ресурса / Под ред. Д.Г. Плахотной – М.: Изд-во МГУ, 1992. – 96 с.
165. Становлення сільськогосподарських дорадчих служб в Україні / За ред. Р. Шмідта. – К., 2002. – 88 с.
166. Статистичний щорічник „Сільське господарство України за 2004 рік” / Держкомстат України: Під заг. кер. Ю.М Остапчука. – К., 2005. – 340 с.
167. Статистичний щорічник України за 2002 р. / За ред. О.Г. Осауленка. – К.: Консультант, 2003. – 662 с.
168. Статистичний щорічник України за 2003 рік / Держкомстат України. Під заг. кер. Ю.М Остапчука. – К., 2004. – 314 с.
169. Тваринництво Черкащини за 50 років. Статистичний збірник / Під кер. В.П. Приймак. – Черкаси, 2003. – 45 с.
170. Терещенко В.И. Экономика и организация производства бройлеров в США. – К.: Урожай, 1964. – 361 с.
171. Тивончук С.О. Становлення і розвиток системи науково-консультаційного та інформаційного забезпечення агропромислового виробництва України //

- Інформаційні ресурси та їх використання в агропромисловому виробництві: Зб. наук. пр. –К., 2000. – №3. – С. 254–258.
172. Тіпко А.І. Економіка птахівництва. – К.: Урожай, 1975. – 166 с.
 173. Украинский рынок пищевого яйца /Материалы Ассоциации «Союз птицеводов Украины» // Эффективное птахівництво та тваринництво. – 2004. – №9(21). – С. 3–6.
 174. Управление качеством / С.Д. Ильенкова, Н.Д. Ильенкова, А.В. Бандурин и др.; Под ред. С.Д. Ильенковой. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – 334 с.
 175. Управление эффективностью и качеством: Модульная программа: Пер. с англ. / Под ред. И. Прокопенко, К. Норта. – В 2 ч. – Ч.1. – М.: Дело, 2001. – 800 с.
 176. Фатхутдинов Р.А. Управление конкурентоспособностью организации. – М.: Эксмо, 2004. – 544 с.
 177. Федюкин В.К. Управление качеством. – С.-Пб.: Питер, 2004. – 208 с.
 178. Фейгенбаум А. Контроль качества продукции: Пер. с англ. / Науч. ред. А.В. Гличева. – М.: Экономика, 1986. – 471 с.
 179. Філіп А. Сайтс. Порівняння інформаційно-консультативної служби Екстеншен в США та деяких інших Екстеншен-служб і сільськогосподарських радницьких служб у країнах Східної Європи // Матеріали Міжнародної конференції „Перспективи розвитку інформаційно-консультативних служб Екстеншен у сільському господарстві”. – Київ, травень 1997 р.
 180. Філософський енциклопедичний словник / Під ред. В.І. Шинкарука. – К.: Вид-во „Абрис”, 2002. – 742 с.
 181. Хаммер М., Чампи Дж. Реинжиниринг корпорации: Манифест революции в бизнесе: Пер. с англ. – С.-Пб: Изд-во Санкт-Петербургского университета, 1997. – 332 с.
 182. Харрингтон Дж. Х. Управление качеством в американских корпорациях: Сокр. пер. с англ. – М.: Экономика, 1990. – 272 с.

183. Хилевич В.С., Лекарев В.С. Стандартизация и контроль качества продукции в сельском хозяйстве / Под ред. В.С. Хилевича. – 2-е. изд., перераб. и доп. – К.: Вища школа Головное изд-во, 1985. – 255 с.
184. Хилевич В.С. Основы стандартизации в сельском хозяйстве: Уч. пос. – К.: Вища школа, 1989. – 247 с.
185. Черкащина у цифрах 2003: Короткий стат. дов. – Черкаси: ГУС, 2004. – 155 с.
186. Черкащина у цифрах 2004: Короткий стат. дов. – Черкаси: ГУС, 2005. – 151 с.
187. Черниченко О.Н. Информационные аспекты компьютеризации. – М.: Наука, 1989. – 128 с.
188. Шевченко А., Шубін Є. Впровадження систем управління якістю на українських підприємствах. Необхідність та проблеми // Стандартизація. Сертифікація. Якість. – 2003. – №4. – С. 53–56.
189. Шиба, Грэхэм А., Вальден Д. Новое американское тотальное управление качеством. – М.: МИБИФ, 2001.
190. Шогенов А.М. Управление качеством сельскохозяйственной продукции // Экономика сельскохозяйственных и перерабатывающих предприятий. – 2004. – №4. – С. 13–15.
191. Шпер В.Л. Снова о качестве, определениях и сопутствующих материях // Методы менеджмента качества. – 2002. – №1. – С. 43–47.
192. Юзьків Я., Тетера В., Осинська Л. Гармонізація стандартів у 2002 році: здобутки та нереалізовані можливості // Стандартизація. Сертифікація. Якість. – 2003. – №2. – С. 8–11.
193. Якість в Україні – найкраща практика для успіху // Матеріали 8-го міжнародного форуму „Дні якості в Києві’99”; За заг. ред. П.Я. Калити. – К.: УАЯ, МЦЯ „ПРИРОСТ”, 2000. – 134 с.
194. Arrow R. The Economics of Information /The computer age: a 20-year view. L. 1981.

195. Beecroft Dennis G. The role of quality in strategic management // Management decision 1999. Vol. 37. No.6.
196. Black Alistair, Brunt Rodney. Information management in business, libraries and British military intelligence: Towards a history of information management. – J. Doc., 1999. – №4. – p. 361–374.
197. Calenge Bertrand. Le management de l'information et des connaissances dans l'entreprise de demain. Bull. bibl. Fr., 1999. – N 1. – c. 113–114.
198. Europe And Global Information Society. Recommendation of the high-level group on the information society to the European Council. European Commission, 1994. – P. 29–33.
199. G-7 Ministerial Conference on the Information Society, Chair's Conclusion. Brussels, 1995. – P. 24.
200. Guide to the economics of quality. Part 1. Process cost model. – BS 6143:1992.
201. Hart A. Risk, Uncertainty and the Unprofitability of Compound Probabilities In: Studies in Mathematical Economics and Econometrics. Chicago / University of Chicago press, 1942.
202. Henning Martin. Information management leicht gemacht / NTZ: Informationstechn+Telecommun, 2000. – №10. – c. 32–33.
203. Miyazaki Yoshiyuki, Komatsu Yuichi, Kakita Hiroyuki, Tanaka Kazutoshi. Service management for global enterprise network system. / NTT Review, 1999. – № 2. – P. 113–120.
204. Perspectives on national sovereignty and information technology in the 21st century. – Kuala Lumpur: Institute of Diplomacy and Foreign Relations, 2000. – 38 p.

ДОДАТКИ

Процес впровадження системи управління якістю

	Етап	Концепція	Заходи	Знання, інформація, дані на вході	Знання, інформація, дані на виході
1	2	3	4	5	6
Параметри	Визначення поняття якості	Важливо визначити єдине для підприємства уявлення про „якість”, його ключові фактори, способи забезпечення і покращення	1. Декларативна заява керівництва про наміри у відношенні створення СУЯ. 2. Формулювання політики підприємства в області якості.	- знання про категорії „якість”, „управління якістю”, „системи управління якістю”; - фактори забезпечення якості; - способи забезпечення якості; - вимоги стандартів ISO, ДСТУ, країн-імпортерів; - результати маркетингових досліджень	- політика і стратегія в області якості
	Визначення параметрів якості	Якість продукції з одного боку визначають очікування і запити споживачів, а з другого – процеси, що протікають всередині підприємства. Ці фактори можна розкласти на складові і таким чином отримати систему в тій чи іншій мірі вимірних параметрів	3. Визначення показників задоволеності споживачів. 4. Побудова процесної моделі послуг підприємства. 5. Визначення значимих для якості параметрів окремих процесів.	- очікування і запити споживачів; - технологічний процес; - перелік показників якості, їх значимість, ранжування	- система параметрів якості

Продовження

1	2	3	4	5	6
Нормативи	Визначення нормативів якості	Кожному параметру можна зіставити значення, яке можна вважати задовільним або цільовим (норматив)	6. Створення системи внутрішніх стандартів підприємства.	<ul style="list-style-type: none"> - державні технічні стандарти і ТУ; - досвід накопичений у підприємстві й у галузі в цілому; - система параметрів якості; - думка і поведінка споживачів; - допустимі відхилення; - методика розробки стандартів 	<ul style="list-style-type: none"> - система стандартів підприємства; - система внутрішніх технічних умов; - посадові інструкції
Контроль	Розробка і впровадження системи моніторингу якості	На основі системи параметрів і набору певних нормативів можна здійснювати моніторинг якості. Роль контрольних показників грають розриви між нормативними і реальними значеннями параметрів (невідповідності)	7. Створення системи записів по якості. 8. Розробка процедур реєстрації даних про якість і інтеграція їх у існуючу процесну модель. 9. Розробка і впровадження системи внутрішніх перевірок (аудитів) якості. 10. Розробка і впровадження процедури управління невідповідностями.	<ul style="list-style-type: none"> - стандарти підприємства; - технічні умови; - знання з операційного менеджменту; - знання про організацію і управління БД; - перелік невідповідностей, способи їх визначення; - посадові інструкції 	<ul style="list-style-type: none"> - інформація про невідповідності; - причини виникнення невідповідностей

Продовження

1	2	3	4	5	6
Аналіз	Розробка і впровадження системи аналізу якості	<p>Основні задачі аналізу:</p> <ul style="list-style-type: none"> - виявлення корінних причин виявлених невідповідностей і розробка заходів, направлених на усунення цих причин (корегуючи дії); - виявлення несприятливих тенденцій, що можуть привести до виникнення невідповідностей у майбутньому; - виявлення корінних причин і розробка заходів, направлених на усунення цих причин (попереджувальні дії) 	<p>11. Розробка і впровадження процедур визначення і реалізації корегуючи дій по виявленим невідповідностям.</p> <p>12. Розробка і впровадження процедур визначення і реалізації попереджувальних дій по виявленим потенційним невідповідностям.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - інформація про невідповідності; - причини виникнення невідповідностей - методи усунення невідповідностей; - витрати на виявлення невідповідностей; - витрати на усунення і попередження невідповідностей 	<ul style="list-style-type: none"> - заходи щодо усунення невідповідностей - заходи щодо попередження невідповідностей
Планування і покращення	Розробка і впровадження систем планування якості	<p>Сучасний ринок потребує від успішного підприємства безперервного удосконалення якості і підвищення ефективності діяльності. Стандарт якості, прийнятий підприємством, повинен систематично розвиватися.</p> <p>Цілі в області якості необхідно регулярно переглядати і корегувати по мірі їх реалізації і у відповідності із змінами у внутрішньому і зовнішньому середовищі підприємства</p>	<p>13. Розробка системи цілей в області якості.</p> <p>14. Впровадження процедури регулярного перегляду цілей в області якості.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - політика і стратегія в області якості; - результати маркетингових досліджень; - результати виробництва продукції; - знання стратегій розвитку підприємства 	<ul style="list-style-type: none"> - система цілей в області якості, як загальнопідприємницьких, так і функціональних (за процесам, підрозділами тощо) області якості

Продовження

1	2	3	4	5	6
Організація	Розробка і впровадження структури управління якістю	<p>Для досягнення поставлених цілей необхідна систематична робота з розподілом відповідальності та повноважень, установлених термінів, визначенням витрат тощо.</p> <p>Діяльність з удосконалення якості має стратегічне значення для підприємства, тому для забезпечення її ефективності та послідовності повинна існувати система стимулювання досягнень в області удосконалення якості. Така система повинна сприяти ініціативі співробітників, забезпечувати їх зацікавленість у якості. Вона повинна ґрунтуватися на вироблених для кожного процесу параметрах і нормах якості.</p>	<p>15. Розподіл відповідальності за забезпечення якості в розрізі процесів.</p> <p>16. Розробка і впровадження системи стимулювання досягнень в області удосконалення якості.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - знання з управління персоналом; - посадові інструкції; - результати моніторингу і аналізу якості 	<ul style="list-style-type: none"> - система розподілу відповідальності за забезпечення якості; - система стимулювання досягнень в області удосконалення якості

ДОДАТОК Б

Таблиця Б.1

Анкета оцінювання системи управління якістю птахогосподарств

Індикатор	Оцінка
<i>Група №1. Система якості</i>	
1. Розробка в організації та оформлення документально системи якості. Підтримка системи якості у робочому стані. Визначення в Керівництві по якості структури документації, що містить вимоги до системи якості.	
2. Сертифікація системи якості (наявність сертифіката чи інших свідоцтв відповідності). Участь підприємства у конкурсах на премію по якості.	
3. Ефективність дій системи якості та її документованих процедур	
4. Наявність, документальне оформлення в організації планування якості як засобу реалізації вимог по якості. Відповідність планування якості вимогам системи якості.	
5. Включення в планування якості таких видів діяльності: а) розробка програм якості; б) ідентифікація і придбання необхідних: засобів управління; процесів; контрольно-вимірювального та випробувального обладнання; технологічного обладнання та устаткування; ресурсів; навиків для досягнення необхідної якості; в) забезпечення сумісності процесів проектування, виробництва, обслуговування, контролю, документації, що використовується; г) актуалізація, якщо це необхідно, методів управління якістю, засобів контролю, розробки нового контрольно-вимірювального обладнання; д) ідентифікація вимог в області вимірювання з метою їх сучасного розвитку; е) ідентифікація відповідних перевірок на тій чи іншій стадії випуску продукції; ж) роз'яснення норм приймання, що стосуються усіх характеристик і вимог; з) ідентифікація і підготовка даних про якість.	
<i>Група №2. Відповідальність керівництва</i>	
1. Визначення керівництвом організації і оформлення документально Політики в області якості. Забезпечення керівництвом організації розуміння Політики; проведення Політики; підтримки Політики на всіх рівнях організації.	
2. Визначення адміністративної відповідальності керівництва організації за якість. Визначення в організації структури служби якості. Забезпечення організації відповідними ресурсами для: загального управління якістю; виконання робіт по якості; перевірок діяльності, включаючи внутрішні перевірки якості.	
3. Збір і аналіз інформації про потреби споживачів. Орієнтація на виявлення потреб споживачів при розробці нових видів продукції, при визначенні цілей в області якості та в процесі удосконалення системи якості.	

4. Призначення наказом по організації Представника управління якістю. Покладання обов'язків Представника управління якістю на: керівника організації; замісника директора по якості; головного інженера; іншу посадову особу.	
5. Аналіз керівництвом системи якості з метою визначення: її постійної природності; її ефективності при виконанні вимог ДСТУ ІСО 9000-2001. Аналіз при цьому реалізації політики і задач в області якості.	
Група №3. Менеджмент ресурсів	
Людські ресурси	
1. Розробка і документування процедур визначення потреб у підготовці кадрів.	
2. Підтримка у робочому стані процедур визначення потреб у підготовці кадрів.	
3. Забезпечення підготовки всього персоналу, що виконує роботи, які впливають на якість.	
4. Кваліфікація персоналу, відповідального за виконання конкретних задач, на основі: відповідної освіти; підготовки; досвіду (якщо необхідно)	
5. Введення реєстрації даних про підготовку кадрів.	
Інфраструктура	
1. Визначення вимог до інфраструктури, що необхідна для забезпечення відповідності продукції встановленим вимогам, яка включає будівлі, споруди, робочий простір та пов'язані з ним пристрої.	
2. Визначення вимог до інфраструктури, що необхідна для забезпечення відповідності продукції встановленим вимогам, в яка включає технологічне оснащення (такі як обладнання, програмне забезпечення)	
3. Визначення вимог до інфраструктури, що необхідна для забезпечення відповідності продукції встановленим вимогам, яка включає обслуговуючі та допоміжні підрозділи (такі як транспорт, комунікації)	
4. Вимоги до інфраструктури, що описані у відповідних затверджених документах.	
5. Вимоги до інфраструктури підлягають періодичному аналізу на предмет придатності та при необхідності переглядаються	
Група №4. Випуск продукції	
Управління процесами	
1. Визначення і планування процесів, що безпосередньо впливають на якість продукції при виробництві.	
2. Забезпечення в умовах, що управляються, виконання процесів виробництва. Умови, що управляються, включають: документовані процедури, що визначають способи виробництва; використання придатного виробничого обладнання, придатного виробничого середовища; відповідність стандартам, законодавчим актам, програмам якості, документованим процедурам; контроль і управління відповідними параметрами процесів, характеристиками продукції; затвердження, якщо це необхідно, процесів, обладнання; критерії якості виконання робіт, що викладені у ясній і доступній формі; відповідне технічне обслуговування і ремонт обладнання для забезпечення стабільності процесів.	
3. Встановлення для спеціальних процесів вимог постійного контролю, постійного управління їх параметрами, кваліфікацією працівників.	

4. Визначення вимог до атестації процесів, обладнання, персоналу. Проведення атестації.	
5. Реєстрація даних про атестацію здійснених процесів, обладнання, персоналу.	
Процеси, що пов'язані із споживачами	
1. Визначення вимог споживачів щодо продукції. Процедура обробки запитів споживачів.	
2. Ідентифікація поправок до договорів. Доведення поправок до договорів до зацікавлених служб організації.	
3. Розробка і документальне оформлення процедур, що забезпечують: проведення аналізу договорів; координацію цієї роботи. Аналіз кожної заявки, договору чи заказу до заключення договору. Такий аналіз забезпечує: адекватне визначення вимог та їх документування; узгодження цих вимог до їх прийняття; усунення любых відмінностей договору від вимог заявки; впевненість у своїх можливостях виконати вимоги договору.	
4. Встановлення каналів зв'язку і взаємодії із споживачами.	
5. Реєстрація даних аналізу договорів.	
Управління проектуванням	
1. Розробка і документальне оформлення процедур: управління проектуванням продукції з метою забезпечення виконання встановлених вимог; перевірки управління проектуванням. Необхідна для процесу проектування і розробки інформація: документується; передається відповідним службам; регулярно аналізується.	
2. Визначення і документальне оформлення вихідних проектних вимог до продукції, включаючи: встановлені законодавством; нормативні.	
3. Документальне оформлення вихідних проектних даних. Включення вимог до вихідних проектних даних: необхідності відповідності вхідним проектним даним; зміст критеріїв прийому та посилання на них; ідентифікація тих характеристик проекту, які є критичними для безпечного і належного функціонування продукції, наприклад експлуатаційні, по збереженню, по вантажно-розвантажним роботам, по доставці, по утилізації.	
4. Виконання при перевірці проекту: альтернативних розрахунків, зіставлення нового проекту з аналогічним, перевіреним на практиці; випробувань і підтверджуючих їх результатів; аналізу документів по стадіям проектування до їх випуску. Ведення реєстрації таких перевірок.	
5. Затвердження проекту з метою забезпечення відповідності продукції певним запитам і/чи вимогам споживача.	
Закупки	
1. Розробка і документальне оформлення процедур, що гарантують відповідність закупленої продукції встановленим вимогам. Розробка процедур, які забезпечують: оцінку і вибір субпідрядників за принципом їх здібності виконувати вимоги договору на субпідряд, включаючи вимоги до забезпечення якості; визначення виду і ступеня управління, що здійснюється організацією у відношенні продукції, яку поставляє субпідрядник; здійснення такого управління в залежності від: типу продукції, впливу продукції субпідрядника на якість кінцевої продукції; звітів по перевірці якості та/чи	

протоколів якості, які раніше підтвердили здатність і виробничі можливості субпідрядників; складання і підтримка у робочому стані даних про якість продукції, прийнятна для організації субпідрядника.	
2. Зміст у документах на закупівлю даних, які точно описують заказану продукцію. Ці дані включають (коли це можна застосувати): а) тип, сорт, клас або іншу ідентифікацію; б) назву або інший розпізнавальний признак ідентифікації; в) документи технічних вимог, що застосовуються; г) вимоги до технологічного процесу; д) інструкції щодо контролю; е) інші технічні дані, що включають: вимоги щодо затвердження або кваліфікації продукції; вимоги щодо процедур; вимоги щодо персоналу; ж) назву, номер, дату публікації стандарту на систему якості, що застосовується.	
3. Застереження організацією у документах на закупку: заходів по перевірці продукції у випадку, якщо організація перевіряє закуплену продукцію безпосередньо у субпідрядника; методів випуску продукції у випадку, якщо організація перевіряє закуплену продукцію безпосередньо у субпідрядника.	
4. Споживач продукції постачальника (або його представник) перевіряє поставлену за субпідрядом продукцію на підприємстві постачальника з метою визначення її відповідності встановленим вимогам (якщо це оговорено у договорі).	
5. Перевірка застосовується: як доказ ефективного управління якістю з боку субпідрядника; як привід для вивільнення постачальника від відповідальності за забезпечення прийнятною продукцією; для виключення можливості наступної відмови від продукції споживача.	
Ідентифікація та простеженість продукції	
1. Розробка і документальне оформлення процедур ідентифікації продукції (у випадку необхідності) на етапах її отримання, виробництва, поставки.	
2. Підтримання у робочому стані процедур ідентифікації продукції (у випадку необхідності) на етапах її отримання, виробництва, поставки.	
3. Розробка і документальне оформлення процедур особливої ідентифікації окремих одиниць або партій продукції, якщо простеженість продукції є встановленою вимогою.	
4. Підтримка у робочому стані процедур ідентифікації окремих одиниць або партій продукції, якщо простеженість продукції є встановленою вимогою.	
5. Здійснення реєстрації ідентифікації продукції.	
Вантажно-розвантажувальні роботи, зберігання , упаковка, консервація і поставка	
1. Розробка і документування процедур вантажно-розвантажувальних робіт, зберігання, упаковки, консервування, поставки продукції.	
2. Використання призначених для зберігання складів та приміщень з метою попередження ушкодження або псування продукції до її використання чи поставки. Проведення періодичної оцінки стану продукції, що зберігається на складах, з метою виявлення псування.	
3. Здійснення з метою забезпечення відповідності встановленим вимогам управління процесами: пакування продукції; маркірування продукції; пакування використаних матеріалів; маркірування використаних матеріалів.	

4. Застосування відповідних методів консервації і відокремлення продукції, поки вона знаходиться у сфері управління постачальника.	
5. Застосування заходів по збереженню якості продукції після проведення кінцевого контролю. Забезпечення збереження якості продукції до її доставки до місця призначення. Визначення можливості надання зареєстрованих даних про якість споживачу або його представнику, якщо це обумовлено у договорі.	
Управління контрольним, вимірювальним та випробувальним обладнанням	
1. Розробка і документальне оформлення процедур: управління контрольним, вимірювальним і випробувальним обладнанням; калібрування даного обладнання; його технічне обслуговування, включаючи програмне забезпечення випробувань, що використовується з метою підтвердження відповідності продукції встановленим вимогам.	
2. Використання програмного забезпечення або порівняльних еталонів як засобів контролю. Проведення перевірки програмного забезпечення або порівняльних еталонів до їх використання в процесі виробництва, монтажу, обслуговування.	
3. Встановлення для таких перевірок періодичності обсягів і частоти. Ведення реєстрації даних таких перевірок як доказ управління.	
4. Надання технічних даних про контрольне, вимірювальне та випробувальне обладнання за вимогою споживача або його представника для підтвердження того, що обладнання є функціонально адекватним.	
5. Розробка і документування процедур, що забезпечують: <ul style="list-style-type: none"> а) визначення необхідних вимірювань і їх точність; вибір відповідного контрольного, вимірювального та випробувального обладнання, здатного забезпечити необхідну точність і збіжність вимірювань; б) ідентифікацію всього контрольного, вимірювального та випробувального обладнання, яке може впливати на якість продукції; перевірку і регулювання обладнання через певні проміжки часу або до його застосування у порівнянні із сертифікованим обладнанням, повіреним у відповідності із стандартами, які признані на міжнародному або національному рівні; документування бази, що використовується при перевірці, у випадку відсутності міжнародних або національних стандартів; в) визначення процесу, що застосовується для перевірки контрольного, вимірювального та випробувального обладнання, включаючи: особливу ідентифікацію; місце розташування; періодичність перевірок; метод перевірки; критерії прийомки; розробку заходів, що використовуються у випадку отримання незадовільних результатів; г) ідентифікацію контрольного, вимірювального та випробувального обладнання за допомогою: відповідних позначень; затвердженого запису про ідентифікацію, що вказує на статус перевірки; д) ведення реєстрації даних про перевірку контрольного, вимірювального та випробувального обладнання; е) оцінку попередніх результатів контролю або випробувань та документування їх дійсності, якщо виявлено, що перевірка контрольного, вимірювального та випробувального обладнання втратила силу; 	

ж) забезпечення придатності умов навколишнього середовища для перевірки, контролю, вимірів та випробувань;	
з) забезпечення вантажно-розвантажувальних робіт, консервації та зберігання контрольного, вимірювального та випробувального обладнання таким чином, щоб його точність та придатність були збережені;	
і) запобігання контрольної, вимірювальної та випробувальної апаратури, включаючи апаратне і програмне забезпечення випробувань, від регулювання, які зробили б недійсною раніше здійснену перевірку.	
Обслуговування	
1. Розробка процедур проведення і перевірки обслуговування, а також звітності про його відповідність встановленим вимогам.	
2. Підтримка у робочому стані процедур проведення і перевірки обслуговування, а також звітності про його відповідність встановленим вимогам.	
3. Створення системи звітності і перевірки для передачі даних про обслуговуючі служби службам виробництва і технічним відділам.	
4. Технічна допомога обумовлена як спеціальна вимога.	
5. Використання організацією документованої методики для виконання відповідної діяльності; перевірка того, що ця діяльність задовольняє спеціальним вимогам.	
Екологічний менеджмент	
1. Оформлення документації про систему екоменеджменту.	
2. Умови праці працівників та їх навчання в області екоменеджменту.	
3. Готовність до аварійних та надзвичайних ситуацій.	
4. Екологічність продукції.	
5. Рівень безпеки виробництва.	
Група №5. Вимірювання, аналіз та покращення	
Контроль та випробування	
1. Розробка і документальне оформлення процедур контролю продукції, проведення випробувань продукції. Забезпечення на підприємстві вимог, щоб вхідна продукція не використовувалася і не перероблялася до того, поки вона піддається контролю чи будь-якої перевірці на відповідність встановленим вимогам.	
2. Проведення контролю та випробувань продукції у відповідності з програмою якості, з документованими процедурами. Зберігання продукції до повного завершення: необхідних процедур контролю та випробувань; отримання необхідних звітів та їх перевірки.	
3. Проведення усіх видів кінцевого контролю та випробувань у відповідності з програмою якості, з документованими процедурами. Забезпечення кінцевим контролем та випробуванням отримання доказу відповідності готової продукції встановленим вимогам.	
4. Складання даних контролю та випробувань, які підтверджують, що продукції підлягала контролю і/чи випробуванням. Застосування процедур управління невідповідною продукцією у випадку, якщо продукція не витримала контролю і/чи випробування.	
5. Зазначення при реєстрації даних підрозділу, що здійснював контроль і відповідального за випуск продукції.	
Статус контролю та випробувань	

1. Ідентифікація статусу контролю та випробувань продукції за допомогою придатних засобів, які вказують на відповідність або невідповідність продукції вимогам проведеного контролю чи випробувань.	
2. Здійснення вимог до ідентифікації статусу контролю та випробувань: у програмі якості; у документованих процедурах.	
3. Визначення вимог до ідентифікації статусу контролю чи випробувань: у програмі якості; у документованих процедурах.	
4. Ідентифікація статусу контролю та випробувань забезпечує відправлення або використання тільки тієї продукції, яка пройшла необхідний контроль та випробування.	
5. Виконання вимог додаткової перевірки при запуску нової продукції, якщо це вимагається споживачем.	
Внутрішні перевірки якості	
1. Розробка і документування процедур: планування внутрішніх перевірок; проведення внутрішніх перевірок.	
2. Проведення внутрішніх перевірок з метою визначення: відповідності діяльності в області якості запланованим заходам; ефективності системи якості.	
3. Планування внутрішніх перевірок в залежності від статусу і важливості діяльності, що перевіряється.	
4. Здійснення внутрішніх перевірок персоналом, незалежним від осіб, що несуть безпосередню відповідальність за діяльність, яка перевіряється.	
5. Контроль і реєстрація при наступних перевірках: виконання корегуючи дій; ефективності початих корегуючи дій.	
Управління невідповідною продукцією	
1. Розробка і документування процедур, які гарантують, що ненавмисно не використовується продукція, яка не відповідає встановленим вимогам.	
2. Включення до процедури управління невідповідною продукцією: ідентифікації; документування; оцінки; утилізації невідповідної продукції; повідомлення зацікавлених служб.	
3. Визначення: відповідальності за проведення аналізу невідповідної продукції; повноважень по утилізації невідповідної продукції.	
4. Здійснення аналізу невідповідної продукції у відповідності з документованими процедурами. У документованих процедурах встановлено, що невідповідна продукція може бути: перероблена з метою задоволення встановленим вимогам; переведена до другої категорії (сорт) для використання в інших цілях; відбракована або відправлена у відходи.	
5. Встановлення у програмі якості або у документованих процедурах вимог про проведення повторного контролю переробленої продукції.	
Управління документацією та даними	
1. Розробка і документування процедур управління всіма документами і даними, що відносяться до вимог ДСТУ ІСО 9000-2001. Врахування при цьому застосування документів зовнішнього походження (стандартів тощо)	
2. Дії по управлінню документацією забезпечують: доступність відповідних документів на всіх дільницях, де проводяться роботи, від яких залежить ефективне функціонування системи якості; вилучення із усіх пунктів роз-	

силання або застосування документів, що втратили силу або застріли, а також попередження їх ненавмисного використання; ідентифікацію любых застарілих документів, що залишені для юридичних цілей і/або для зберігання інформації.	
3. Аналіз і затвердження змін документів тими ж службами і/або організаціями, які виконували первісний аналіз і затверджували дану документацію.	
4. Доступ призначених служб і/або організацій до вихідної інформації, на якій вони базують свій аналіз та ствердження.	
5. Ідентифікація характеру зміни у документі або його додатках там, де це доцільно.	
Статистичні методи	
1. Визначення потреби у застосуванні статистичних методів: при розробці; при управлінні технологічними процесами; при перевірці можливостей технологічних процесів; при управлінні характеристиками продукції; при перевірці характеристик продукції.	
2. Розробка і документування процедур використання статистичних методів і управління їх застосуванням.	
3. Підтримка у робочому стані процедур використання статистичних методів і управління їх застосуванням.	
4. Використання планування якості для визначення належних статичних методів.	
5. Зрозумілість термінів мінливість, управляємість (стабільність), відтворюваність і регулюємість у всій організації.	
Корегуючі і попереджуючі дії	
1. Розробка і документування процедури проведення корегуючи і попереджуючих дій.	
2. Відповідність корегуючи і попереджуючих дій виявленим проблемам. Врахування у корегуючих і попереджуючих діях ступеня ризику.	
3. Внесення (і реєстрація) до документованих процедур любых змін за результатами корегуючих або попереджувальних дій.	
4. Включення до процедури корегуючих дій: ефективного перегляду скарг споживачів і повідомлень про невідповідність продукції; вивчення причин невідповідностей, що відносяться до продукції, процесів, системи якості, і реєстрація результатів даного вивчення; визначення корегуючих дій, необхідних для усунення причин невідповідностей; застосування засобів управління, які гарантують, що корегуючі дії початі та ефективні.	
5. Включення до процедури попереджувальних дій: використання відповідних джерел інформації (процесів і робочих операцій, що впливають на якість продукції, дозволів на відхилення, результатів перевірки, протоколів якості, звітів про обслуговування) для виявлення, аналізу і усунення потенційних причин невідповідностей; визначення заходів, необхідних для розв'язку любых проблем, що потребують проведення попереджувальних дій; ініціювання попереджувальних дій і застосування засобів управління для забезпечення їх ефективності; надання відповідної інформації про початі дії для аналізу з боку керівництва.	

Таблиця Б.2

Шкала оцінювання

Оцінка	Рівень характеристик	Керівні вказівки
1	Немає ніякого офіційного підходу	Ніяких свідчень систематичного підходу, ніяких результатів, слабкі або непередбачені результати
2	Реактивний підхід (підхід як реакція на виникнення проблем)	Проблематично-систематичний підхід або систематичний підхід, що оснований на попередженні
3	Стабільний офіційний системний підхід	Систематичний підхід, оснований на процесах, початкова стадія систематичних покращень; наявність даних про відповідність цілям (задачам) і присутність тенденцій до покращення
4	Посилене безперервне покращення	Проводиться процес покращення; добрі результати і стійкі тенденції покращення
5	Найкращі характеристики	Жорстко інтегрований процес покращення, найкращі результати, що продемонстровані за допомогою бенчмаркетингу

Таблиця Б.3

Оцінки експертів ВАТ „Птахофабрика „Перше травня” за групами індикаторів

Група індикаторів		експерти			сума	V
		1	2	3		
1. Система якості		6	9	8	23	0,199
2. Відповідальність керівництва		8	10	10	28	0,124
3. Менеджмент ресурсів	3.1. Людські ресурси	14	16	15	45	0,164
	3.2. Інфраструктура	8	9	11	28	0,067
4. Випуск продукції	4.1. Управління процесами	20	20	20	60	0,000
	4.2. Процеси, що пов'язані із споживачами	13	13	13	39	0,051
	4.3. Управління проектуванням	17	16	16	49	0,112
	4.4. Закупки	18	16	18	52	0,035
	4.5. Ідентифікація та простеження продукції	14	15	14	43	0,067
	4.6. Вантажно-розвантажувальні роботи, зберігання, упаковка, консервація і поставка	12	11	11	34	0,000
	4.7. Управління контрольним, вимірювальним та випробувальним обладнанням	16	17	18	51	0,059
	4.8. Обслуговування	15	12	14	41	0,040
	4.9. Екологічний менеджмент	12	12	12	36	0,000
5. Вимірювання, аналіз та покращення	5.1. Контроль та випробування	13	12	10	35	0,053
	5.2. Статус контролю та випробувань	20	18	19	57	0,098
	5.3. Внутрішні перевірки якості	16	14	15	45	0,131
	5.4. Управління невідповідною продукцією	7	6	7	20	0,000
	5.5. Управління документацією та даними	16	14	17	47	0,000
	5.6. Статистичні методи	9	9	9	27	0,087
	5.7. Корегуючі і попереджуючі дії	19	19	19	57	0,067
Сумарні оцінки:		273	268	276	817	

Таблиця Б.4

Ранжування оцінок елементів системи управління якістю
ВАТ „Птахофабрика „Перше травня”

Група індикаторів		експерти			питома вага
		1	2	3	
1. Система якості		1	2	2	0,79
2. Відповідальність керівництва		3	5	4	1,90
3. Менеджмент ресурсів	3.1. Людські ресурси	4	3	6	2,06
	3.2. Інфраструктура	10	14	12	5,71
4. Випуск продукції	4.1. Управління процесами	7	8	8	3,65
	4.2. Процеси, що пов'язані із споживачами	6	6	7	3,02
	4.3. Управління проектуванням	12	7	11	4,76
	4.4. Закупки	16	15	14	7,14
	4.5. Ідентифікація та прос- теженість продукції	17	16	16	7,78
	4.6. Вантажно-розвантажувальні роботи, зберігання , упаковка, консервація і поставка	19	20	20	9,37
	4.7. Управління контрольним, вимірювальним та випробувальним обладнанням	13	17	17	7,46
	4.8. Обслуговування	11	13	10	5,40
	4.9. Екологічний менеджмент	8	10	9	4,29
5. Вимірювання, аналіз та покращення	5.1. Контроль та випробування	20	18	18	8,89
	5.2. Статус контролю та випробувань	15	12	15	6,67
	5.3. Внутрішні перевірки якості	9	9	5	3,65
	5.4. Управління невідповідною продукцією	18	19	19	8,89
	5.5. Управління документацією та даними	5	4	3	1,90
	5.6. Статистичні методи	2	1	1	0,63
	5.7. Корегуючі і попереджуючі дії	14	11	13	6,03

Таблиця Б.5

Результати оцінки системи управління якістю
ВАТ „Птахофабрика „Перше Травня”

Напрямок і показники оцінки системи управління якістю	Коефіцієнт значимості K_{zn} , %	Максимально можлива оцінка k , бал	Фактична оцінка Q_{ϕ} , бал	Результативність напрямку $R_{суя}$, %
1	2	3	4	5
1. Досягнення цілей в області якості	16	10		6,13
1.1. Знання, розуміння і підтримання персоналом Політики в області якості			3,5	
1.2. Стабільність цілей і зобов'язань по забезпеченню якості			3,5	
1.3. Виконання підрозділами зобов'язань в області якості			4,5	
2. Задоволеність споживача	16	10		5,60
2.1. Виявлення потреб і очікувань зацікавлених сторін			2,5	
2.2. Вимір існуючого рівня задоволеності			2	
2.3. Зниження відмов від заявок			5	
2.4. Можливості підвищення задоволеності			4,5	
3. Відповідність продукції встановленим вимогам	15	10		11,25
3.1. Відображення в документах вимог до показників якості, що плануються			3	
3.2. Ідентифікація сировини та матеріалів для корегування проблем, що виникають			8	
3.3. Зниження браку			8,5	
3.4. Відповідне ведення документації			10	
3.5. Зниження невідповідності продукції			8	
4. Процеси	16	10		13,13
4.1. Ідентифікація на підприємстві наявності ресурсів			8,5	
4.2. Забезпеченість сировиною та матеріалами			10	
4.3. Відображення в документації процесів управління матеріалами			7	

Продовження табл. Б.5

1	2	3	4	5
4.4. Оптимальне досягнення інфраструктурою встановлених політики та цілей			7,5	
4.5. Відповідність виробничого середовища			7	
4.6. Можливість діагностики і перевірки обладнання, що використовується у виробничих процесах			9	
4.7. Проведення ремонтів і технічного обслуговування			10	
4.8. Контроль якості програмного забезпечення			10	
4.9. Вимірювання характеристик параметрів процесу спеціальним вимірювальним обладнанням			8,5	
4.10. Метрологічний надзор за засобами вимірювання			10	
4.11. Стабільність процесів			8,5	
4.12. Достовірність статистичних методів, що використовуються, та оцінка їх ефективності			2,5	
5. Корегуючі (КД) і попереджувальні (ПД) дії	11	10		5,72
5.1. Проведення дій по ідентифікації і виявленню невідповідностей			5,5	
5.2. Своєчасність усунення невідповідностей			4,5	
5.3. Планування необхідних КД і ПД			5,5	
5.4. Контроль проведення КД і ПД			5	
5.5. Ефективність КД і ПД			5,5	
6. Результати перевірок	4	10		0,66
6.1. Своєчасність проведення внутрішніх перевірок			2,5	
6.2. Оцінка результатів перевірки виконання і ефективності різних компонентів СУЯ			2	
6.3. Оцінка загальної ефективності СУЯ з досягнення поставлених цілей			1,5	

Продовження табл. Б.5

1	2	3	4	5
6.4. Оцінка здібності СУЯ гарантувати наявність характеристик продукції, що відповідають вимогам ринку			1,5	
6.5. Зниження невідповідностей за зовнішніми перевірками			1,5	
6.6. Зниження невідповідностей за внутрішніми перевірками			1,5	
6.7. Реєстрація даних про характеристики постачальників			1	
7. Діяльність з покращення	10	10		3,13
7.1. Удосконалення якості			4	
7.2. Наявність доказів про покращення			3	
7.3. Удосконалення технологій			3,5	
7.4. Використання методологій та інструментів, що дозволяють покращити характеристики діяльності			2	
8. Фактори, що впливають на систему управління якістю	4	10		2,67
8.1. Зміни фінансово-економічного стану			5,5	
8.2. Екологічні фактори			5	
8.3. Зміни Законів і розпоряджень			5,5	
8.4. Можливість шкідливого впливу продукції і виробничих процесів			7	
8.5. Умови праці робітників			8,5	
8.6. Рациональне використання природних ресурсів			8,5	
9. Врахування даних попереднього аналізу	4	10		1,10
9.1. Наявність доказів виконання			2	
9.2. Своєчасність виконання			3,5	
10. Удосконалення	4	10		2,05
10.1. Розробка програми дій для запобігання браку та помилок			3	
10.2. Можливість покращення			3,5	

Продовження табл. Б.5

1	2	3	4	5
10.3. Планування дій для досягнення цілей технологічності, транспортування і зберігання			5,5	
10.4. Забезпечення ресурсами			8,5	
Всього	100	100		51,44

Таблиця Б.6

Штрафні бали в залежності від ступеня виконання показника [102]

Ступінь виконання, %	Штрафні бали $N_{ш}$	Ступінь виконання, %	Штрафні бали $N_{ш}$
10	9	60	4,5
15	8,5	65	4
20	8	70	3,5
25	7,5	75	3
30	7	80	2,5
35	6,5	85	2
40	6	90	1,5
45	5,5	95	1
50	5	100	0

Таблиця Б.7

Адекватність і придатність СУЯ в залежності від її результативності [102]

Результативність СУЯ, %	Адекватність СУЯ	Придатність СУЯ
до 56	Неприйнятна відповідність	Непридатна
56-70	Гранично допустима відповідність	Потребує значного покращення
71-85	Прийнятна відповідність	Потребує покращення
86-100	Повна відповідність	Придатна

Таблиця В.1

Потенційні кадрові ресурси ІКЗ СУЯ сільськогосподарської продукції у Черкаській області, 2003 р. (осіб)

	Працівники основної діяльності	з них:			
		дослідники	техніки	допоміжний персонал	інші
Чисельність працівників наукових організацій	1723	661	416	369	277
з них у сільському господарстві, мисливстві та пов'язаними з ними послугами	495	164	175	111	45
державному управлінні	33	23	8	-	2
у т.ч. за галузями наук: хімічні	31	15	6	5	5
біологічні	239	42	21	73	103
технічні	834	382	194	171	87
сільськогосподарські	512	179	175	111	47
педагогічні	17	16	-	1	-
багатогалузові наукові установи	90	27	20	8	35
за секторами: академічний	651	181	161	169	140
галузовий	737	244	192	168	133
вузівський	39	21	11	7	-
заводський	296	215	52	25	4
за регіонами: м. Черкаси	806	321	193	157	135
м. Канів	3	3	-	-	-
м. Сміла	163	115	29	18	1
м. Умань	442	140	95	90	117
Городищенський район	106	34	56	12	4
Кам'янський район	4	2	1	1	-
Смілянський район	61	20	24	9	8
Христинівський район	138	26	18	82	12

За даними ГУС Черкаської області [125]

* - станом на 1 жовтня

x – дані відсутні

Методологічні пояснення:

- до **академічного сектора** включені дані організацій, підпорядкованих НАН України, УААН, Академіям медичних, педагогічних та правових наук України, а також галузевим академіям;
- до **галузевого сектора** віднесені дані організацій різних галузей промисловості, які виконують наукові та науково-технічні роботи;
- до **сектора вищої освіти** включені дані вищих навчальних закладів, які мають спеціалізовані підрозділи (науково-дослідні частини, науково-дослідні лабораторії тощо), а також які виконують науково-технічні роботи на кафедрах;
- до **заводського сектора** включені дані науково-дослідних та конструкторських підрозділів на промислових підприємствах.

Персонал, зайнятий основною (науково-технічною) діяльністю – це працівники самостійних науково-дослідних, конструкторських, проектно-конструкторських, технологічних організацій або тих, що перебувають на балансі підприємства, а також працівники лабораторій, зайнятих на дослідних, експериментальних і науково-дослідних роботах. **Чисельність персоналу, зайнятого основною діяльністю** – це облікова чисельність на конкретну дату.

При розподілі працівників наукових організацій за категоріями персоналу:

- до категорії „**дослідники**” віднесені наукові та інженерно-технічні працівники, які професійно займаються науковими дослідженнями та розробками і безпосередньо беруть участь у створенні нових знань, продуктів, процесів, методів та систем, а також адміністративно-управлінський персонал, що здійснює безпосереднє керівництво дослідницьким процесом;
- до категорії „**техніки**” віднесені працівники, основні функції яких вимагають володіння технічними знаннями та досвідом в одній чи декількох сферах природничих, технічних, суспільних та гуманітарних наук, які беруть участь у виконанні наукових досліджень та розробок, виконуючи технічні функції, як правило, під керівництвом дослідників;
- до категорії „**допоміжний персонал**” віднесені працівники, які виконують допоміжні функції, пов’язані з проведенням досліджень та розробок: працівники планово-економічних, фінансових підрозділів, патентних служб, підрозділів науково-технічної інформації, науково-технічних бібліотек; робітники, які здійснюють монтаж, наладку, обслуговування та ремонт наукового обладнання і приладів; робітники дослідних (експериментальних) виробництв; лаборанти, які не мають повної вищої, базової вищої чи початкової вищої освіти;
- у категорії „**інші**” враховуються інші працівники, які виконують функції загального характеру, пов’язані з діяльністю організацій в цілому (працівники бухгалтерії, кадрової служби, підрозділів матеріально-технічного забезпечення тощо), а також працівники, зайняті переважно у наданні науково-технічних послуг стороннім організаціям або іншими видами діяльності, що не пов’язані з науковими дослідженнями і розробками.

Таблиця В.2

Наукові кадри вищої кваліфікації, які зайняті в економіці Черкаської області,
станом на 1 жовтня 2003 р. (осіб)

	Всього	у т.ч. мають науковий ступінь	
		доктора наук	кандидата наук
Кількість наукових кадрів вищої кваліфікації, всього	741	76	665
у т.ч. мають вчене звання:			
академіка	27	23	4
члена-кореспондента	13	6	7
професора	70	58	12
доцента	325	14	311
старшого наукового співробітника	30	3	27
за галузями наук:			
фізико-математичні	56	10	46
хімічні	19	1	18
біологічні	53	3	50
технічні	105	14	91
сільськогосподарські	121	20	101
економічні	81	7	74
юридичні	8	-	8
психологічні	13	2	11
соціологічні	2	-	2
політичні	4	-	4

За даними ГУС Черкаської області[125]

Таблиця В.3

Навчальні заклади Міністерства аграрної політики України, які випускають потенційних спеціалістів
для функціонування служб ІКЗ СУА продукції птахівництва

Навчальний заклад	Спеціалісти в галузі		
	інформаційних технологій	менеджменту та економіки	виробництва та переробки продукції птахівництва
1	2	3	4
Черкаська область			
Уманський державний аграрний університет		1. Менеджмент організацій 2. Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності 3. Економіка підприємства 4. Облік і аудит 5. Фінанси	
Уманський агротехнічний коледж	1. Програмування для електронно-обчислювальної техніки і автоматизованих систем	1. Організація виробництва	
Золотоніський технікум ветеринарної медицини			1. Ветеринарна медицина
Тальянківський державний аграрний технікум			1. Зоотехнія 2. Механізація сільського господарства
Тальнівський будівельно-економічний коледж	1. Програмування для електронно-обчислювальної техніки і автоматизованих систем	1. Бухгалтерський облік 2. Фінанси	

Продовження табл. В.3

1	2	3	4
Уманський агротехнічний коледж	1. Програмування для електронно-обчислювальної техніки і автоматизованих систем	1. Бухгалтерський облік 2. Організація виробництва 3. Фінанси	1. Механізація сільського господарства 2. Експлуатація та ремонт обладнання харчового виробництва
Городищенський державний аграрний технікум		1. Бухгалтерський облік	
Чигиринський сільськогосподарський технікум		1. Бухгалтерський облік 2. Правознавство	
<i>Автономна республіка Крим</i>			
Кримський державний агротехнологічний університет (КрДАТУ)	1. Економічна кібернетика	1. Менеджмент організацій 2. Маркетинг 3. Економіка підприємства 4. Облік і аудит 5. Фінанси 6. Маркетинг	1. Механізація сільського господарства 2. Ветеринарна медицина
Технікум гідромеліорації і механізації КрДАТУ		1. Товарознавство та комерційна діяльність	1. Механізація сільського господарства
Прибрежненський технікум КрДАТУ			1. Зоотехнія 2. Ветеринарна медицина 3. Механізація сільського господарства

Продовження табл. В.3

1	2	3	4
Вінницька область			
Вінницький державний аграрний університет	1. Економічна кібернетика	1. Менеджмент організацій 2. Облік і аудит	1. Механізація сільського господарства 2. Технологія виробництва та переробки продукції тваринництва 3. Машини та обладнання сільського господарства 4. Обладнання переробних і харчових виробництв
Брацлавський державний сільськогосподарський технікум ВДАУ		1. Організація виробництва 2. Бухгалтерський облік 3. Товарознавство та комерційна діяльність	
Верхівський технікум ВДАУ		1. Організація виробництва	
Технікум м'ясної та молочної промисловості ВДАУ		1. Бухгалтерський облік 2. Правознавство	1. Експлуатація і ремонт обладнання харчових виробництв 2. Виробництво м'ясних продуктів
Іллінецький державний аграрний технікум ВДАУ		1. Організація виробництва 2. Бухгалтерський облік	1. Зоотехнія

Продовження табл. В.3

1	2	3	4
Ладизинський аграрний технікум ВДАУ			1. Механізація сільського господарства 2. Електрифікація і автоматизація сільського господарства
Могилів-Подільський технологічний технікум ВДАУ		1. Бухгалтерський облік 2. Комерційна діяльність	
Тульчинський технікум ВДАУ			1. Ветеринарна медицина
Чернятинський державний аграрний університет		1. Бухгалтерський облік	1. Механізація сільського господарства
Волинська область			
Володимир-Волинський сільськогосподарський технікум		1. Правознавство	1. Механізація сільського господарства 2. Електрифікація і автоматизація сільського господарства
Горохівський державний сільськогосподарський технікум		1. Бухгалтерський облік 2. Товарознавство та комерційна діяльність	1. Механізація сільського господарства
Рожищенський технікум ЛДАВМ			1. Ветеринарна медицина 2. Зоотехнія

Продовження табл. В.3

1	2	3	4
Дніпропетровська область			
Дніпропетровський державний аграрний університет (ДДАУ)		1. Менеджмент організацій 2. Маркетинг 3. Облік та аудит	1. Механізація сільського господарства 2. Технологія виробництва та переробки продукції тваринництва 3. Ветеринарна медицина
Верхньодніпровський державний аграрний технікум		1. Економіка підприємства 2. Бухгалтерський облік 3. Правознавство	
Дніпропетровський технологічний технікум ДДАУ		1. Бухгалтерський облік	
Ерастівський державний аграрний технікум ДДАУ		1. Організація виробництва	
Технікум електрифікації ДДАУ			1. Електрифікація і автоматизація сільського господарства
Нікопольський сільськогосподарський технікум ДДАУ			1. Механізація сільського господарства
Новомосковський державний аграрний технікум ДДАУ			1. Ветеринарна медицина 2. Зоотехнія
Донецька область			
Донецький державний аграрний технікум		1. Організація виробництва	1. Зоотехнія 2. Ветеринарна медицина

Продовження табл. В.3

1	2	3	4
Слов'янський державний аграрний технікум		1. Бухгалтерський облік 2. Фінанси	1. Механізація сільського господарства 2. Експлуатація і ремонт обладнання харчових виробництв
Горлівський технікум харчової промисловості		1. Товарознавство та комерційна діяльність	
Житомирська область			
Державний агроекологічний університет		1. Менеджмент організацій 2. Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності 3. Облік та аудит 4. Фінанси 5. Правознавство (молодший спеціаліст)	1. Механізація сільського господарства 2. Технологія виробництва та переробки продукції тваринництва 3. Ветеринарна медицина
Житомирський агротехнічний коледж		1. Економіка підприємства 2. Бухгалтерський облік 3. Фінанси 4. Комерційна діяльність	1. Механізація сільського господарства 2. Електрифікація і автоматизація сільського господарства
Житомирський технікум землевпорядкування		1. Економіка підприємства 2. Бухгалтерський облік 3. Комерційна діяльність	
Новочорторийський державний аграрний технікум (НДАТ)		1. Бухгалтерський облік	1. Ветеринарна медицина

Продовження табл. В.3

1	2	3	4
Рогачів-Волинська філія НДАТ			1. Зоотехнія
Закарпатська область			
Мукачівський державний аг- рарний технікум		1. Бухгалтерський облік 2. Правознавство	1. Ветеринарна медицина 2. Зоотехнія
Запорізька область			
Таврійська державна агротех- нічна академія (ТДАТА)		1. Економіка підприємства 2. Облік і аудит	1. Механізація сільського господарства 2. Енергетика сільськогос- подарського виробництва 3. Обладнання переробних і харчових виробництв
Бердянський технікум харчо- вої промисловості		1. Комерційна діяльність	1. Експлуатація і ремонт об- ладнання харчових вироб- ництв
Технікум гідромеліорації та механізації сільського госпо- дарства ТДАТА		1. Бухгалтерський облік	
Ногайський державний агро- технічний технікум		1. Бухгалтерський облік 2. Фінанси	1. Механізація сільського господарства
Оріхівський сільськогосподар- ський технікум		1. Організація виробництва 2. Бухгалтерський облік 3. Товарознавство та комер- ційна діяльність	1. Механізація сільського господарства

Продовження табл. В.3

1	2	3	4
Василівський державний аграрний технікум		1. Правознавство 2. Фінанси	1. Зоотехнія 2. Ветеринарна медицина 3. Виробництво м'ясних продуктів
Технікум гідромеліорації та махінації сільського господарства ТДАТА	1. Обслуговування засобів і систем автоматизації технологічного виробництва		
Івано-Франківська область			
Івано-Франківський державний аграрний коледж	1. Програмування для електронно-обчислювальної техніки і автоматизованих систем	1. Організація виробництва 2. Правознавство 3. Фінанси	
Рогатинський державний аграрний технікум			1. Зоотехнія 2. Ветеринарна медицина 3. Виробництво м'ясних продуктів 4. Механізація сільського господарства
Снятинський сільськогосподарський технікум		1. Товарознавство та комерційна діяльність 2. Бухгалтерський облік 3. Правознавство	1. Механізація сільського господарства
Тлумацький сільськогосподарських технікум		1. Товарознавство та комерційна діяльність 2. Бухгалтерський облік	

Продовження табл. В.3

1	2	3	4
Київська область			
Національний аграрний університет (НАУ)	1. Економічна кібернетика 2. Автоматизоване управління технологічними процесами і виробництвами	1. Облік і аудит 2. Економіка підприємства 3. Фінанси 4. Менеджмент організацій 5. Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності 6. Адміністративний менеджмент 7. Маркетинг 8. Правознавство 9. Професійне навчання 10. Якість, стандартизація і сертифікація	1. Механізація сільського господарства 2. Енергетика сільськогосподарського виробництва 3. Технологія виробництва та переробки продукції тваринництва 4. Ветеринарна медицина 5. Машини та обладнання сільського господарства
Білоцерківський державний аграрний університет (БДАУ)		1. Фінанси 2. Облік і аудит 3. Економіка підприємства 4. Менеджмент організацій 5. Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності 6. Правознавство (молодший спеціаліст)	1. Технологія виробництва та переробки продукції тваринництва 2. Ветеринарна медицина

Продовження табл. В.3

1	2	3	4
Технікум м'ясної і молочної промисловості БДАУ		1. Комерційна діяльність 2. Фінанси	1. Монтаж і експлуатація холодильно-компресорних і кріогенних установок 2. Виробництво м'ясних продуктів 3. Ветеринарна медицина
Маслівський державний аграрний технікум ім. П.Гаркавого		1. Організація виробництва 2. Фінанси	1. Зоотехнія
Ржищівський будівельний технікум		1. Економіка підприємства 2. Бухгалтерський облік	
Таращанський агротехнічний коледж		1. Організація виробництва 2. Бухгалтерський облік 3. Правознавство	1. Механізація сільського господарства 2. Електрифікація і автоматизація сільського господарства
Немішаївський державний аграрний коледж НАУ		1. Організація виробництва	1. Ветеринарна медицина 2. Зоотехнія 3. Механізація сільського господарства 4. Електрифікація і автоматизація сільського господарства
Боярський сільськогосподарських технікум НАУ		1. Організація виробництва	
Ірпінський економічний коледж НАУ		1. Бухгалтерський облік 2. Товарознавство та комерційна діяльність	

Продовження табл. В.3

1	2	3	4
Кіровоградська область			
Олександрійський державний аграрний технікум			1. Зоотехнія 2. Ветеринарна медицина
Бобринецький сільськогосподарський технікум		1. Організація виробництва	
Кіровоградський технікум механізації сільського господарства		1. Бухгалтерський облік 2. Правознавство 3. Комерційна діяльність	1. Механізація сільського господарства 2. Електрифікація і автоматизація сільського господарства
Компаніївський технікум ветеринарної медицини			1. Ветеринарна медицина
Луганська область			
Луганський національний аграрний університет	1. Економічна кібернетика	1. Фінанси 2. Облік і аудит 3. Економіка підприємства 4. Менеджмент організацій 5. Маркетинг	1. Технологія виробництва та переробки м'яса 2. Механізація сільського господарства 3. Технологія виробництва та переробки продукції тваринництва 4. Ветеринарна медицина

Продовження табл. В.3

1	2	3	4
Луганський політехнічний коледж	1. Обслуговування інтелектуальних інтегрованих систем	1. Правознавство 2. Фінанси	1. Монтаж і технічне обслуговування санітарно-технічних систем і вентиляцій 2. Електрифікація і автоматизація сільського господарства
Слов'яносербський сільськогосподарський технікум		1. Бухгалтерський облік 2. Комерційна діяльність	
Старобільський державний аграрний технікум		1. Організація виробництва	1. Зоотехнія 2. Ветеринарна медицина 3. Механізація сільського господарства
Львівська область			
Львівська національна академія ветеринарної медицини 228м.. С.Гжицького		1. Менеджмент організацій 2. Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності 3. Маркетинг 4. Правознавство (молодший спеціаліст)	1. Технологія виробництва та переробки м'яса 2. Технологія виробництва та переробки продукції тваринництва 3. Ветеринарна медицина
Львівський державний аграрний університет (ЛДАУ)		1. Облік і аудит 2. Фінанси 3. Економіка підприємства 4. Менеджмент організацій	1. Механізація сільського господарства 2. Енергетика сільського господарства

Продовження табл. В.3

1	2	3	4
Золочівський технікум ЛДАУ		1. Бухгалтерський облік 2. Комерційна діяльність	1. Зоотехнія 2. Ветеринарна медицина 3. Механізація сільського господарства
Львівський державний коледж харчової і переробної промисловості		1. Бухгалтерський облік 2. Комерційна діяльність	1. Експлуатація і ремонт обладнання харчових виробництв
Вишнянський державний аграрний технікум		1. Бухгалтерський облік 2. Організація виробництва 3. Правознавство	1. Ветеринарна медицина
Стрийський державний аграрний коледж	1. Експлуатація систем обробки інформації та прийняття рішень	1. Бухгалтерський облік 2. Правознавство	1. Механізація сільського господарства 2. Електрифікація і автоматизація сільського господарства
Миколаївська область			
Миколаївський державний аграрний університет		1. Облік і аудит 2. Менеджмент організацій 3. Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності 4. Професійне навчання	1. Механізація 2. Технологія виробництва та переробки продукції тваринництва
Вознесенський державний аграрний технікум МДАУ		1. Бухгалтерський облік 2. Правознавство 3. Комерційна діяльність	
Мигійський державний аграрний технікум МДАУ		1. Організація виробництва	1. Зоотехнія 2. Ветеринарна медицина

Продовження табл. В.3

1	2	3	4
Ново бузький технікум механізації та електрифікації сільського господарства МДАУ			1. Механізація сільського господарства 2. Електрифікація і автоматизація сільського господарства
Одеська область			
Одеський державний аграрний університет		1. Облік і аудит 2. Менеджмент організацій	1. Механізація сільського господарства 2. Технологія виробництва та переробки продукції тваринництва 3. Ветеринарна медицина
Ананьївський сільськогосподарський технікум бухгалтерського обліку		1. Бухгалтерський облік 2. Комерційна діяльність	
Білгород-Дністровський сільськогосподарський технікум		1. Організація виробництва	
Ізмаїльський технікум механізації та електрифікації сільського господарства		1. Бухгалтерський облік	1. Механізація сільського господарства 2. Електрифікація і автоматизація сільського господарства

1	2	3	4
Петровський державний аграрний технікум			1. Ветеринарна медицина 2. Зоотехнія 3. Механізація сільського господарства
Полтавська область			
Полтавська державна аграрна академія (ПДАА)		1. Облік і аудит 2. Менеджмент організацій 3. Фінанси 4. Економіка підприємства	1. Механізація сільського господарства 2. Ветеринарна медицина 3. Технологія виробництва та переробки продукції тваринництва
Аграрний технікум ПДАА		1. Бухгалтерський облік 2. Фінанси 3. Організація виробництва	
Лубенський технікум ПДАА		1. Економіка підприємства 2. Бухгалтерський облік 3. Комерційна діяльність 4. Фінанси	
Березоворудський державний аграрний технікум (МінАП)			1. Зоотехнія 2. Механізація сільського господарства

1	2	3	4
Полтавський технікум харчових технологій			1. Експлуатація і ремонт обладнання харчових виробництв 2. Монтаж, обслуговування засобів і систем автоматизації технологічного виробництва 3. Виробництво м'ясних продуктів
Лохвицька філія Полтавського технікуму харчових технологій			1. Експлуатація і ремонт обладнання харчових виробництв
Полтавський державний аграрний коледж управління і права		1. Правознавство 2. Організація виробництва 3. Фінанси	
Хомутецький ветзоотехнічний технікум			1. Зоотехнія 2. Ветеринарна медицина
Хорольський агропромисловий коледж		1. Організація виробництва	1. Зоотехнія 2. Механізація сільського господарства 3. Електрифікація і автоматизація сільського господарства
Рівненська область			
Мирогощанський аграрний коледж			1. Зоотехнія 2. Механізація сільського господарства

1	2	3	4
Рівненський державний аграрний технікум	1. Програмування для електронно-обчислювальної техніки і інтегрованих систем	1. Бухгалтерський облік 2. Правознавство 3. Комерційна діяльність 4. Фінанси	
Млинівський державний технікум ветеринарної медицини		1. Бухгалтерський облік 2. Організація виробництва	1. Ветеринарна медицина
Сумська область			
Сумський національний аграрний університет (СНАУ)		1. Облік і аудит 2. Фінанси 3. Менеджмент організацій 4. Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності 5. Маркетинг 6. Правознавство (молодший спеціаліст)	1. Ветеринарна медицина 2. Зооінженерія 3. Механізація сільського господарства 4. Технологія зберігання, консервування та переробки м'яса
Технікум СНАУ		1. Економіка підприємства 2. Бухгалтерський облік 3. Правознавство	
Глухівський агротехнічний коледж ім. С. Ковпака		1. Бухгалтерський облік	1. Механізація сільського господарства 2. Електрифікація і автоматизація сільського господарства
Охтирський державний аграрний технікум			1. Механізація сільського господарства

1	2	3	4
Маловисторопський державний аграрний технікум 234м... П.Рибалка			1. Зоотехнія 2. Ветеринарна медицина
Путивльський державний аграрний технікум		1. Бухгалтерський облік 2. Комерційна діяльність	
Роменський 234м.234од234ого сподарський технікум		1. Товарознавство та комерційна діяльність	1. Механізація сільського господарства 2. Електрифікація сільського господарства
Тернопільська область			
Бережанський агротехнічний інститут НАУ		1. Бухгалтерський облік 2. Економіка підприємства	1. Механізація сільського господарства 2. Електрифікація сільського господарства
Борівський агротехнічний коледж		1. Товарознавство та комерційна діяльність	1. Механізація сільського господарства 2. Електрифікація і автоматизація сільського господарства
Бучацький державний аграрний коледж		1. Бухгалтерський облік 2. Організація виробництва 3. Правознавство	1. Зоотехнія 2. Ветеринарна медицина
Заліщицький технікум НАУ (МінАП)		1. Бухгалтерський облік 2. Економіка підприємства 3. Організація заготівель і товарознавство сільськогосподарської продукції	

Продовження табл. В.3

1	2	3	4
Харківська область			
Харківський національний аграрний університет 235м.. В.Докучаєва (ХНАУ)		1. Облік і аудит 2. Фінанси 3. Економіка підприємства 4. Менеджмент організацій	
Харківська державна зооветеринарна академія		1. Менеджмент організацій	1. Ветеринарна медицина 2. Технологія зберігання, консервування та переробки продукції тваринництва
Харківський державний технічний університет сільського господарства (ХДТУСГ)	1. Автоматизація УТПіВ	1. Облік і аудит 2. Економіка підприємства 3. Менеджмент організацій	1. Механізація сільського господарства 2. Машини і обладнання сільськогосподарського виробництва 3. Обладнання переробної та харчових виробництва 4. Енергетика сільськогосподарського виробництва
Технікум молочної промисловості		1. Бухгалтерський облік	1. Експлуатація і ремонт обладнання харчових виробництв 2. Монтаж, експлуатація холодинно-компресорних і кріогенних установок
Вовчанський технікум ХДТУСГ		1. Бухгалтерський облік	1. Механізація сільського господарства

1	2	3	4
Красноградський технікум механізації сільського господарства ім. Ф.Тимошенка		1. Бухгалтерський облік	1. Механізація сільського господарства 2. Електрифікація і автоматизація сільського господарства
Липковатівський аграрний коледж		1. Бухгалтерський облік 2. Організація виробництва	1. Зоотехнія 2. Ветеринарна медицина
Херсонська область			
Херсонський державний аграрний університет (ХДАУ)		1. Облік і аудит 2. Економіка підприємства 3. Менеджмент організацій	1. Технологія виробництва та переробки продукції тваринництва
Каховський державний аграрний технікум		1. Бухгалтерський облік	1. Зоотехнія 2. Ветеринарна медицина
Новокаховський агротехнічний коледж (МінАП)		1. Правознавство 2. Організація виробництва 3. Економіка підприємства	1. Механізація сільського господарства 2. Електрифікація і автоматизація сільського господарства
Хмельницька область			
Подільська державна аграрно-технічна академія (ПДАТА)		1. Професійне навчання 2. Облік і аудит 3. Менеджмент організацій	1. Механізація сільського господарства 2. Енергетика сільськогосподарського виробництва 3. Технологія виробництва та переробки продукції тваринництва 4. Ветеринарна медицина

1	2	3	4
Технікум ПДАТА		1. Правознавство	1. Зоотехнія 2. Ветеринарна медицина 3. Механізація сільського господарства 4. Електрифікація і автоматизація сільського господарства
Кам'янець-Подільський коледж харчової промисловості	1. Експлуатація систем обробки інформації та прийняття рішень	1. Бухгалтерський облік 2. Товарознавство та комерційна діяльність 3. Фінанси 4. Економіка підприємства	1. Експлуатація і ремонт обладнання харчових виробництв
Новоушинський технікум механізації сільського господарства			1. Механізація сільського господарства 2. Монтаж, експлуатація холодильно-компресорних і криогенних установок
Шепетівський сільськогосподарський технікум бухгалтерського обліку		1. Бухгалтерський облік 2. Організація виробництва	
Чернівецька область			
Кіцманський державний аграрний технікум		1. Правознавство 2. Бухгалтерський облік 3. Організація виробництва	1. Зоотехнія 2. Ветеринарна медицина
Хотинський сільськогосподарський технікум		1. Правознавство 2. Бухгалтерський облік	1. Механізація сільського господарства

Продовження табл. В.3

1	2	3	4
Чернігівська область			
Ніжинський агротехнічний інститут НАУ		1. Бухгалтерський облік 2. Організація виробництва	1. Механізація сільського господарства 2. Електрифікація і автоматизація сільського господарства
Борзнянський державний сільськогосподарський технікум		1. Бухгалтерський облік	
Бобровицький державний аграрно-економічний технікум		1. Економіка підприємства 2. Бухгалтерський облік 3. Фінанси	1. Зоотехнія
Козелецький технікум ветеринарної медицини		1. Організація та товарознавство сільськогосподарської продукції	1. Ветеринарна медицина
Прилуцький агротехнічний технікум			1. Електрифікація і автоматизація сільського господарства
Сосницький сільськогосподарський технікум бухгалтерського обліку		1. Економіка підприємства 2. Бухгалтерський облік 3. Фінанси	

ДОДАТОК Г

Типове положення про інформаційно-аналітичний центр забезпечення якості (ІАЦЗЯ)

Розділ 1. Загальні положення

1.1. Інформаційно-аналітичний центр забезпечення якості продукції (далі центр) утворюється у складі підприємства і є його самостійним структурним підрозділом.

1.2. Центр здійснює реалізацію державної політики в сфері якості та інформатизації підприємства.

1.3. Центр утворюється і ліквідується згідно з наказом голови правління (директора).

1.4. Центр у своїй діяльності керується законами України, Указами Президента України, постановами Кабінету Міністрів України, Статутом підприємства, а також цим Положенням.

1.5. Центр підпорядковується голові правління (директору) підприємства.

Розділ 2. Мета діяльності

2.1. Реалізація державної політики з питань якості сільськогосподарської продукції.

2.2. Інформаційно-аналітичне забезпечення системи управління якістю підприємства.

2.3. Впровадження інновацій в систему управління якістю.

Розділ 3. Структура. Організація роботи

3.1. Структуру та штатний розклад центру затверджує голова правління (директор) підприємства, виходячи з умов і особливостей діяльності підприємства за представленням начальника центра та згодою з _____ (відділом кадрів; відділом організації та оплати праці).

3.2. Центр очолює начальник ІАЦЗЯ, який призначається та звільняється з посади головою правління (директором) підприємства згідно з чинним законодавством.

3.3. Начальник центру підпорядковується безпосередньо голові правління (директору).

3.4. До складу центру входять групи спеціалістів за напрямками діяльності: з інформаційного забезпечення та з управління якістю, які назначаються і звільнюються головою правління за пропозицією начальника центру та згідно з чинним законодавством.

3.5. Робота співробітників центру регламентується посадовими інструкціями, які закріплюють раціональний розподіл робіт, передбачають рівномірне навантаження працівників, розподіл робіт за складністю виконання і кваліфікацією виконавця. Посадові інструкції розробляються і затверджуються начальником центру.

3.6. Технічне забезпечення центру: комп'ютер (2 шт.), принтер, сканер, факс-модем, телефон, копіювальна та розмножувальна техніка.

Розділ 4. Задачі

4.1. Реалізація політики підприємства в сфері якості, формування відповідних інформаційних ресурсів у підприємстві. Забезпечення керівництва підприємства необхідною інформацією в сфері якості в інтересах розробки стратегії й тактики розвитку та ринкової поведінки підприємства.

4.2. Проведення усього комплексу досліджень в сфері якості як за затвердженим планом досліджень, так і за спеціальними вказівками керівництва й за завданнями інших підрозділів підприємства.

4.3. Використання комп'ютерних технологій для оперативного забезпечення інформацією керівництва і структурних підрозділів підприємства з метою підвищення ефективності управління якістю.

4.4. Дотримання єдиної системи ведення, збору, обробки, зберігання та передачі інформації щодо управління якістю.

4.5. Централізований збір, обробка та аналіз інформації щодо якості продукції та управління якістю.

4.6. Підтримка інформаційного банку даних щодо управління якістю. Контроль за повнотою інформації.

4.7. Забезпечення доступу користувачів до інформаційних ресурсів підприємства щодо управління якістю.

4.8. Постійний аналіз і оцінка ефективності управління якістю на підприємстві і відповідний розвиток служби.

Розділ 5. Функції

У відповідності з основними задачами центр виконує такі функції:

5.1. Організація проведення єдиної технічної політики в сфері інформаційного забезпечення управління якістю у частині задоволення інформаційних потреб структурних підрозділів підприємства.

5.2. Організація проведення аналітичних і прогностичних досліджень з проблем формування інформаційних ресурсів щодо управління якістю.

5.3. Вивчення і аналіз кон'юнктури ринку програмних, технічних засобів та послуг в сфері інформаційних систем, обробки і передачі даних.

5.4. Здійснення впровадження сучасних інформаційних технологій (сертифікованих програмних продуктів, комп'ютерної техніки, засобів зв'язку) для автоматизації системи управління, обліку, збору, обробки та аналізу інформації.

5.5. Забезпечення впровадження уніфікованої системи збору, обробки та надання інформації щодо управління якістю.

5.6. Розробка загальносистемних вимог до створення і ведення реєстрів, реєстрів та баз даних.

5.7. Здійснення збору, обробки та надання інформації щодо управління якістю. Формування та підтримка у робочому стані відповідної бази даних.

5.8. Організація підсистеми нормативно-довідкової інформації.

5.9. Забезпечення правильності переносу вихідних даних на машинні носії.

5.10. Контроль за своєчасністю надходження первинних документів, що передбачені системою, правильністю їх оформлення, передачу у відповідні підрозділи обробленої інформації.

5.11. Забезпечення безперебійного функціонування системи і прийняття оперативних заходів з усунення порушень, що виникають у процесі роботи.

5.12. Здійснення контролю за збереженням і використанням технічних засобів, що знаходяться у розпорядженні центру.

5.13. Виконання розрахунків ефективності заходів з інформаційного забезпечення системи управління якістю.

5.14. Здійснення заходів щодо оптимізації інформаційно-аналітичної служби.

5.15. Вивчення вітчизняного і закордонного досвіду інформаційного забезпечення системи управління якістю.

Розділ 6. Права

Центр має право:

6.1. Давати вказівки структурним підрозділам підприємства з питань, що відносяться до компетенції центру і впливають з функцій, які перелічені у дійсному Положенні.

6.2. Вимагати від керівників усіх структурних підрозділів:

- виконання інструкцій, методичних і нормативних матеріалів, що пов'язані з інформаційним забезпеченням системи управління якістю;

- надання первинних документів, що передбачені системою управління якістю, правильність їх оформлення;

- надання іншої інформації, необхідної для здійснення діяльності центру.

6.3. Здійснювати контроль за виконанням у встановлені терміни поновлення інформації.

6.4. Із згодою з головою правління (директора) чи заступника голови правління залучати експертів і спеціалістів в сфері управління якістю та інформаційного забезпечення для консультацій, підготовки рекомендацій та пропозицій.

6.5. Вести самостійне листування з державними і муніципальними органами з питань, що входять до компетенції центру.

6.6. Давати роз'яснення і рекомендації з питань, що входять до компетенції центру.

6.7. Вносити пропозиції голові правління (директору), що відносяться до компетенції центру.

6.8. Визначати обов'язкові до застосування у структурних підрозділах підприємства технічні, програмні та технологічні засоби обробки інформації, сполучені з ними засоби прийому-передачі інформації, а також стандарти форматів обробки, збереження і передачі даних, що забезпечують доступ до інформаційних ресурсів.

6.9. Вносити пропозиції до відділу кадрів і керівництва підприємства про переміщення працівників центру, їх стимулюванню за успішну роботу, а також пропозиції щодо стягнення з працівників, що порушують трудову дисципліну.

Розділ 7. Взаємозв'язки (службові зв'язки)

Для виконання функцій і реалізації прав центр взаємодіє:

7.1. З службою маркетингу з питань:

7.1.1. Отримання інформації про:

- товари-аналоги;
- кон'юнктуру ринку;
- інноваційні пропозиції;
- запити і очікування споживачів;
- реакцію споживачів на придбану продукцію підприємства;
- затрати на дослідження ринку;
- канали розповсюдження продукції.

7.1.2. Надання:

- результатів аналізу про невідповідності готової продукції;
- результатів аналізу рекламційної роботи;
- узагальненої інформації про постачальників матеріалів, кормів, сировини, тари і упаковки.

7.2. З службою матеріально-технічного забезпечення з питань:

7.2.1. Отримання інформації про:

- постачальників породних курчат;
- постачальників інкубаційних яєць;
- постачальників кормів та іншої сировини;
- постачальників виробничого, випробувального та контрольно-вимірювального обладнання та інструментів;
- постачальників тари і упаковки;
- затрати на оцінку постачальників.

7.2.2. Надання:

- результатів аналізу стану виробничого та іншого обладнання;
- результатів аналізу якості матеріально-технічних ресурсів;
- результатів аналізу стану сировини і ресурсів, що поступають на підприємство;
- результатів аналізу затрат на неякісну сировину і її постачальника;
- результатів аналізу якості готової продукції;
- результатів аналізу невідповідностей;
- пропозицій щодо покращення матеріально-технічного забезпечення.

7.3. З службою виробництва з питань:

7.3.1. Отримання інформації про:

- стан виробничого, випробувального та контрольно-вимірювального обладнання та інструментів;
- якість породної птиці, інкубаційних яєць;
- якість курчат батьківського та промислового стада;
- якість кормів, сировини та інших матеріалів;
- забезпеченість ресурсами діяльності підприємства;
- засоби забезпечення діяльності;
- виконання технологічних процесів і виявлення невідповідностей при виробництві продукції на кожному етапі життєвого циклу;
- якість яєць, м'яса і всієї готової продукції;
- затрати на відбраковувану продукцію;
- рівень комплексної механізації та автоматизації.

7.3.2. Надання:

- результатів аналізу стану виробничого та іншого обладнання;
- результатів аналізу стану сировини і ресурсів, що поступають на підприємство;
- пропозицій щодо покращення виробництва продукції;
- пропозиції щодо заходів з попередження та усунення причин невідповідностей.

7.4. З науково-технічною службою з питань:

7.4.1. Отримання інформації про:

- нормативні документи;
- стандарти;
- результати контролю продукції на всіх стадіях виробничого процесу;
- затрати на дослідження сировини, що постачається;
- затрати на оцінку якості готової продукції;
- затрати на обладнання для контролю та їх технічне обслуговування;
- затрати на калібровку контрольно-вимірювального обладнання;
- затрати на розробку стандартів підприємства;
- затрати на удосконалення породного складу та технологічних процесів.

7.4.2. Надання:

- результатів аналізу причин браку;
- результатів аналізу затрат на контроль реклаमाції;
- результатів аналізу затрат на розробку стандартів підприємства;
- результатів аналізу затрат на технічне оснащення і обслуговування;
- пропозицій щодо покращення якості продукції;
- пропозицій щодо технологічного процесу;
- пропозицій з корегування стандартів підприємства.

7.5. З організаційно-економічною службою з питань:

7.5.1. Отримання інформації про:

- керівні матеріали;
- посадові інструкції;
- методичні нормативні матеріали;
- методи економічного аналізу;
- методи визначення витрат на якість;
- санітарно-екологічні умови;
- рівень кваліфікації та професійної майстерності персоналу;
- психологічний клімат у колективі та соціально-побутові умови;
- стан на ринку освітніх послуг.

7.5.2. Надання:

- результатів аналізу якості готової продукції;
- результатів аналізу невідповідностей;
- результатів аналізу втрат від бракованої продукції;
- результатів аналізу витрат на забезпечення якості;
- результатів аналізу потреби підрозділів у матеріально-технічних засобах для покращення якості;
- пропозицій щодо направлення працівників різних структурних підрозділів

на курси підвищення кваліфікації, а також у навчальні центри для вивчення нових технологій;

- пропозицій щодо планування якості.

Розділ 8. Відповідальність

8.1. Відповідальність за належне і своєчасне виконання функцій центру, за стан трудової та виконавчої дисципліни у центрі несе начальник ІАЦЗЯ.

8.2. Відповідальність співробітників центру встановлюється посадовими інструкціями.

ПОСАДОВІ ІНТРУКЦІЇ СПІВРОБІТНИКІВ ІНФОРМАЦІЙНО-АНАЛІТИЧНОГО ЦЕНТРУ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ

Начальник інформаційно-аналітичного центру забезпечення якості

1. Загальні положення

1.1. Дійсна посадова інструкція визначає функціональні обов'язки, права і відповідальність Начальника інформаційно-аналітичного центру забезпечення якості (ІАЦЗЯ).

1.2. Начальник ІАЦЗЯ призначається на посаду і звільняється з посади у встановленому діючим трудовим законодавством порядку наказом голови правління (директором) підприємства.

1.3. Начальник ІАЦЗЯ підпорядковується безпосередньо голові правління (директору).

1.4. На посаду начальника ІАЦЗЯ призначається особа, що має вищу професійну (економічну чи інженерно-економічну) освіту і стаж роботи за спеціальністю в галузі інформаційного забезпечення управління якістю.

1.5. Начальник ІАЦЗЯ повинен знати:

- законодавчі та нормативно-правові акти;
- методичні матеріали з організації інформаційного забезпечення управління якістю та оцінки його ефективності;
- теорію і практику комунікацій, інформатизації, бібліотечно-інформаційної діяльності;
- менеджмент і маркетинг бібліотечно-інформаційних ресурсів, послуг, продукції;
- економіку бібліотечно-інформаційної діяльності;
- теорію кон'юнктури;
- стандартизацію бібліотечно-інформаційної діяльності;
- експертні системи оцінки потоків інформації;
- логічне моделювання;
- довідково-інформаційне джереловедення (бізнес – інформ – ресурси);
- характеристики і властивості нетрадиційних носіїв інформації;
- принципи підготовки і характерні особливості метайнформації;
- основи реферування документальної інформації;
- інформаційні потреби системи управління якістю продукції птахівництва;
- поведінку споживачів інформації;
- методика економічних, аналітичних, соціологічних обстежень;
- технологія автоматизованої обробки, організації (систематизації), управління, пошуку і передачі інформації;
- методика роботи з комп'ютером і сучасними засобами зв'язку, копіювально-множинною технікою;
- основні технологічні та конструктивні особливості виробництва продукції птахівництва;
- способи і методи роботи з інформаційно-консультаційними центрами, засобами масової інформації.

1.6. У період тимчасової відсутності Начальника ІАЦЗЯ, його обов'язки покладаються на _____.

2. Функціональні обов'язки

Начальник ІАЦЗЯ забезпечує контроль за ефективністю інформаційного забезпечення системи управління якістю підприємства, надання оперативної інформації про стан центру, надання у встановлені строки результатів обробки інформації структурним підрозділам підприємства та проведення економічного аналізу фінансово-господарської діяльності центру.

Посадові обов'язки:

2.1. Здійснює розробку політики інформаційного забезпечення підприємства в галузі якості.

2.2. Здійснюючи організацію інформаційного забезпечення системи управління якістю на основі встановлених правил його ведення, повинен забезпечити:

- використання сучасних засобів збору, обробки, збереження і розповсюдження інформації, прогресивних форм і методів інформаційно-консультаційного забезпечення;

- здійснення (разом з іншими підрозділами та службами) економічного аналізу системи управління якістю підприємства з метою виявлення резервів покращення якості продукції, попередження втрат та невідповідностей готової продукції;

- участь центру у складанні перспективних і поточних планів забезпечення та покращення якості продукції.

2.3. Координує діяльність усіх структурних підрозділів з питань збору і передачі необхідної інформації, створення бази даних та банку знань системи управління якістю.

2.4. Здійснює контроль за своєчасним усуненням недоліків щодо інформаційного забезпечення системи управління якістю.

2.5. Організує проведення науково-дослідницьких робіт в галузі удосконалення інформаційного забезпечення системи управління якістю.

2.6. Бере участь разом з іншими службами у розробці пропозицій та рекомендацій щодо удосконалення системи управління якістю.

2.7. Сприяє розповсюдженню передового досвіду і впровадженню сучасних організаційно-технічних заходів, засобів і способів інформаційного забезпечення системи управління якістю з метою підвищення його ефективності.

2.8. Визначає структуру центру, вносить необхідні зміни і доповнення у відповідності з задачами, що виникають.

2.9. Керує співробітниками центру.

2.10. Визначає порядок стимулювання за підсумками роботи.

2.11. Займається підвищенням власної кваліфікації та професійності співробітників центру.

3. Права

Начальник ІАЦЗЯ встановлює службові обов'язки для підлеглих йому пра-

цівників, з тим, щоб кожний співробітник зав коло своїх обов'язків і ніс відповідальність за їх виконання. Призначення і звільнення співробітників центру проводиться із згодою з начальником ІАЦЗЯ.

Начальник ІАЦЗЯ має право:

3.1. Надавати підлеглим йому співробітникам доручення і завдання з кола питань, що входять до його функціональних обов'язків.

3.2. Контролювати виконання планових завдань і роботу, а також своєчасне виконання окремих доручень і завдань підлеглих йому працівників.

3.3. Запитувати і отримувати необхідні матеріали і документи, що відносяться до питань діяльності центру.

3.4. Вступати у взаємовідносини з підрозділами сторонніх підприємств і організацій для розв'язку оперативних питань виробничої діяльності, що входять до компетенції Начальника ІАЦЗЯ.

3.5. Представляти інтереси підприємства у сторонніх підприємствах і організаціях з питань, що відносяться до виробничої діяльності центру.

4. Відповідальність

Начальник ІАЦЗЯ несе відповідальність за:

4.1. Результати і ефективність виробничої діяльності центру, забезпечення виконання покладених на центр функцій.

4.2. Незабезпечення виконання своїх функціональних обов'язків, а також роботу підлеглих його співробітників з питань виробничої діяльності.

4.3. Неефективність витрат коштів бюджету.

4.4. Недостовірну інформацію про стан виконання планів роботи центру.

4.5. Невиконання наказів, розпоряджень і доручень голови правління (директора) підприємства.

4.6. Неприйняття заходів з припинення виявлення порушень правил техніки безпеки, протипожежних та інших правил, що створюють загрозу діяльності підприємства, його працівників.

4.7. Незабезпечення дотримання трудової дисципліни співробітниками центру.

5. Умови роботи

5.1. Режим роботи Начальника ІАЦЗЯ визначається у відповідності з Правилами внутрішнього трудового розпорядку, що встановлено на підприємстві.

5.2. У зв'язку з виробничою необхідністю Начальник ІАЦЗЯ може виїжджати у службові відрядження (у т.ч. місцевого призначення).

5.3. Для розв'язку оперативних задач з забезпечення виробничої діяльності Начальнику центру може виділятися службовий транспорт.

6. Сфера діяльності. Право підпису

6.1. Виключною сферою діяльності Начальника ІАЦЗЯ є забезпечення планування і організації виробничої діяльності центру.

6.2. Начальнику ІАЦЗЯ для забезпечення його діяльності надається право

підпису організаційно-розпорядних документів з питань, що входять до його функціональних обов'язків.

Спеціаліст з питань інформаційного забезпечення

1. Загальні положення

1.1. Дійсна посадова інструкція визначає функціональні обов'язки, права і відповідальність спеціаліста з питань інформаційного забезпечення.

1.2. Спеціаліст з питань інформаційного забезпечення призначається на посаду і звільняється з посади у встановленому діючим трудовим законодавством порядку наказом голови правління (директором) підприємства за пропозицією начальника центру.

1.3. Спеціаліст з питань інформаційного забезпечення підпорядковується безпосередньо своєму Керівнику (начальнику ІАЦЗЯ).

1.4. У роботі спеціаліст з питань інформаційного забезпечення керується: нормативними, методичними та іншими керівними матеріалами в галузі інформаційного забезпечення, „Посадовою інструкцією”, „Положеннями, що регламентують внутрішні відносини підприємства”, вказівками керівниками, статутом підприємства.

1.5. На посаду спеціаліста з питань інформаційного забезпечення призначається особа, що має вищу професійну (технічну чи інженерно-економічну) освіту і стаж роботи за спеціальністю в галузі інформаційного забезпечення.

1.5. Спеціаліст з питань інформаційного забезпечення повинен знати:

- законодавчі та нормативно-правові акти щодо питань інформаційного забезпечення;
- теорію і практику комунікацій, інформатизації, бібліотечно-інформаційної діяльності;
- стандартизацію бібліотечно-інформаційної діяльності;
- експертні системи оцінки потоків інформації;
- логічне моделювання;
- довідково-інформаційне джерелознавство (бізнес – інформ – ресурси);
- характеристики і властивості нетрадиційних носіїв інформації;
- принципи підготовки і характерні особливості метаінформації;
- основи реферування документальної інформації;
- основи програмування;
- методи проектування і актуалізації баз і банків даних;
- методика економічних, аналітичних, соціологічних обстежень;
- технологія автоматизованої обробки, організації (систематизації), управління, пошуку і передачі інформації;
- методика роботи з комп'ютером і сучасними засобами зв'язку, копіювально-множинною технікою
- правила і норми охорони праці.

1.6. У період тимчасової відсутності спеціаліста з питань інформаційного забезпечення, його обов'язки покладають на _____.

2. Функціональні обов'язки

2.1. Функціональні обов'язки Спеціаліста з питань інформаційного забезпечення визначені на основі та в обсязі кваліфікаційної характеристики з посади Спеціаліста з питань інформаційного забезпечення і можуть бути доповненими, уточненими при підготовці посадової інструкції, виходячи з певних обставин.

2.2. Спеціаліст з питань інформаційного забезпечення:

2.2.1. Виконує роботу з проектування і впровадження спеціальних технічних та програмно-математичних засобів збору, обробки, збереження та передачі інформації, проводить дослідження з метою знаходження і вибору доцільних практичних рішень у межах поставленої задачі.

2.2.2. Вивчає і узагальнює науково-технічну літературу, нормативні та методичні матеріали щодо технічних засобів та способів інформаційного забезпечення. Здійснює з врахуванням сучасних досягнень науки і техніки розробку заходів з удосконалення системи інформаційного забезпечення управління якістю з метою реалізації стратегії підприємства і досягнення найбільшої ефективності та підвищення якості роботи центру.

2.2.3. Приймає участь у постановці задач, проектуванні, експлуатації та удосконаленні (у частині інформаційного забезпечення) інформаційних систем, а також інформаційних технологій, що базуються на застосуванні обчислювальної та мікропроцесорної техніки, проектуванні й актуалізації баз і банків даних.

2.2.4. Здійснює розробку технічного забезпечення інформаційної системи, технічне обслуговування відповідних засобів, приймає участь у складанні розділів науково-технічних звітів.

2.2.5. Виконує оперативні завдання, пов'язані з інформаційним забезпеченням системи управління якістю.

2.2.6. Готує пропозиції щодо укладання угод з іншими організаціями, що надають послуги в галузі інформаційно-консультаційного забезпечення сільськогосподарських товаровиробників, складає заявки на необхідні матеріали, обладнання.

2.2.7. Проводить контрольні перевірки працездатності та ефективності діючих інформаційних систем та технічних засобів, складає акти контрольних перевірок, аналізує результати перевірок, розробляє пропозиції з удосконалення і підвищення ефективності діяльності центру.

2.2.8. Вивчає та узагальнює передовий вітчизняний і закордонний досвід в галузі інформаційного забезпечення систем управління якістю, розробляє пропозиції щодо їх впровадження.

2.2.9. Виконує роботи у встановлені строки на високому науково-технічному рівні, дотримуючись вимог інструкцій щодо режиму проведення робіт.

3. Права

Спеціаліст з питань інформаційного забезпечення має право:

3.1. Вносити пропозиції щодо покращення організації системи інформаційного забезпечення управління якістю підприємства, її раціоналізації з дотриманням встановлених стандартів..

3.2. Вимагати від служб підприємства і працівників, що здійснюють збір інформації з питань управління якістю, дотримання встановлених стандартів і вимог.

3.3. Розробляти і впроваджувати уніфіковані системи документації, таблиці документів різного призначення і рівня управління, класифікатори документної інформації.

4. Відповідальність

Спеціаліст з питань інформаційного забезпечення несе відповідальність за:

4.1. Невиконання своїх функціональних обов'язків.

4.2. Недостовірну інформацію про стан виконання отриманих завдань і доручень, порушення строків їх виконання.

4.3. Невиконання наказів, розпоряджень голови правління (директора) підприємства, доручень і завдань начальника центру.

4.4. Порушення Правил внутрішнього трудового розпорядку, правил протипожежної безпеки і техніки безпеки, що встановлені на підприємстві.

5. Умови роботи

5.1. Режим роботи Спеціаліста з питань інформаційного забезпечення визначається у відповідності з Правилами внутрішнього трудового розпорядку, що встановлено на підприємстві.

5.2. У зв'язку з виробничою необхідністю Спеціаліст з питань інформаційного забезпечення може виїжджати у службові відрядження (у т.ч. місцевого призначення).

Спеціаліст з питань управління якістю

1. Загальні положення

1.1. Дійсна посадова інструкція визначає функціональні обов'язки, права і відповідальність спеціаліста з питань управління якістю.

1.2. Спеціаліст з питань управління якістю призначається на посаду і звільняється з посади у встановленому діючим трудовим законодавством порядку наказом голови правління (директором) підприємства за пропозицією начальника центру.

1.3. Спеціаліст з питань управління якістю підпорядковується безпосередньо своєму Керівнику (начальнику ІАЦЗЯ).

1.4. У роботі спеціаліст з питань управління якістю керується: нормативними, методичними та іншими керівними матеріалами в галузі якості сільськогосподарської продукції, „Посадовою інструкцією”, „Положеннями, що регламентують внутрішні відносини підприємства”, вказівками керівниками, статутом підприємства.

1.5. На посаду спеціаліста з питань управління якістю призначається особа, що має вищу професійну (економічну чи інженерно-економічну) освіту і стаж роботи за спеціальністю в галузі управління якістю.

1.5. Спеціаліст з питань управління якістю повинен знати:

- законодавчі та нормативно-правові акти щодо питань якості сільськогосподарської продукції та управління якістю;
- основні технологічні та конструктивні особливості виробництва продукції птахівництва;
- інформаційні потреби системи управління якістю продукції птахівництва;
- методи експертизи інформаційних потоків;
- теорію і практику різноаспектного пошуку первинних джерел та інформаційного пошуку, у т.ч. бібліографічного і фактографічного;
- теорію і практику багатофакторного аналізу;
- інформаційний моніторинг;
- маркетинг і бізнес-планування;
- стандартизацію бібліотечно-інформаційної діяльності;
- довідково-інформаційне джереловедення (бізнес – інформ – ресурси);
- принципи підготовки і характерні особливості метаінформації;
- основи реферування документальної інформації;
- методика економічних, аналітичних, соціологічних обстежень;
- методика роботи з комп'ютером і сучасними засобами зв'язку, копіювально-множинною технікою;
- правила і норми охорони праці.

1.6. У період тимчасової відсутності спеціаліста з питань управління якістю, його обов'язки покладають на _____.

2. Функціональні обов'язки

2.1. Функціональні обов'язки Спеціаліста з питань управління якістю на основі та в обсязі кваліфікаційної характеристики з посади Спеціаліста з питань управління якістю і можуть бути доповненими, уточненими при підготовці посадової інструкції, виходячи з певних обставин.

2.2. Спеціаліст з питань управління якістю:

2.2.1. Організує і особисто бере участь у аналізі та плануванні діяльності з питань управління якістю на підприємстві, проводить дослідження з метою знаходження і вибору доцільних практичних рішень у межах поставленої задачі.

2.2.2. Проводить виявлення і здійснює аналіз інформаційних потоків та взаємозв'язків структурних підрозділів підприємства, що приймають участь або впливають на реалізацію функцій системи управління якістю.

2.2.3. За участю інших співробітників центру будує алгоритми, а де можливо й економіко-математичні моделі з усіх напрямків інформаційного забезпечення системи управління якістю на підприємстві.

2.2.4. Розробляє структуру автоматизованої системи управління якістю, склад пакету програм, формує завдання (вхідні параметри, множину значень тощо) з розробки відповідних програм.

2.2.5. Здійснює прийом і контроль готових програм, що створені спеціалістами підприємства і куплені за межами організації.

2.2.6. Розробляє методи аналізу і оптимізації структури і стану бази даних системи управління якістю підприємства.

2.2.7. Вивчає і узагальнює науково-технічну літературу, нормативні та методичні матеріали щодо питань системи управління якістю. Здійснює з врахуванням сучасних досягнень науки і техніки розробку заходів з удосконалення системи інформаційного забезпечення управління якістю з метою реалізації стратегії підприємства і досягнення найбільшої ефективності та підвищення якості роботи центру.

2.2.8. Вивчає та узагальнює передовий вітчизняний і закордонний досвід в галузі систем управління якістю, розроблює пропозиції щодо їх впровадження.

2.2.9. Виконує роботи у встановлені строки на високому науково-технічному рівні, дотримуючись вимог інструкцій щодо режиму проведення робіт.

3. Права

Спеціаліст з питань управління якістю має право:

3.1. Вносити пропозиції щодо покращення організації системи інформаційного забезпечення управління якістю підприємства, її раціоналізації з дотриманням встановлених стандартів..

3.2. Вимагати від служб підприємства і працівників, що здійснюють збір інформації з питань управління якістю, дотримання встановлених стандартів і вимог.

4. Відповідальність

Спеціаліст з питань управління якістю несе відповідальність за:

4.1. Невиконання своїх функціональних обов'язків.

4.2. Недостовірну інформацію про стан виконання отриманих завдань і доручень, порушення строків їх виконання.

4.3. Невиконання наказів, розпоряджень голови правління (директора) підприємства, доручень і завдань начальника центру.

4.4. Порушення Правил внутрішнього трудового розпорядку, правил протипожежної безпеки і техніки безпеки, що встановлені на підприємстві.

5. Умови роботи

5.1. Режим роботи Спеціаліста з питань управління якістю визначається у відповідності з Правилами внутрішнього трудового розпорядку, що встановлено на підприємстві.

5.2. У зв'язку з виробничою необхідністю Спеціаліст з питань управління якістю може виїжджати у службові відрядження (у т.ч. місцевого призначення).

ДОДАТОК Д

Сегментація ринку інформаційно-консультаційної продукції для інформаційного забезпечення системи управління якістю

У інформаційно-консультаційній справі поняття „товар” асоціюється з двома термінами – „інформаційно-консультаційна продукція” та „інформаційно-консультаційна послуга”.

Під інформаційно-консультаційною продукцією розуміється все, що виробляється інформаційно-консультаційною службою: інформлистки, інформстенди, буклети, бюлетені, інструкції, документація до сертифікації тощо, тобто все, що має властивості і форму реального матеріального товару.

Послуги в інформаційно-консультаційній галузі відрізняються від матеріального товару своєю невідчутністю (їх, як правило, не можна демонструвати, трансформувати і зберігати, пакувати або вивчати до здійснення покупки), невід’ємністю від джерела (так як є невід’ємними від тих, хто їх надає), непостійністю якості (якість коливається в широких межах і залежить від того, хто надає послугу, а також від місця та часу її надання), небереженістю.

До основних послуг, які надаються інформаційно-консультаційною службою для забезпечення ефективного функціонування системи управління якістю можна віднести консультування та навчання птахівників, проведення конференцій, лекцій, семінарів тощо. Тобто, це, як правило, продукт реалізації ІКС функцій, що отримали відповідне ресурсне забезпечення. Таким чином, інформаційно-консультаційною послугою є сукупний кінцевий результат інформаційно-консультаційної діяльності, який задовольняє певні потреби суспільства в цілому і окремих користувачів.

З метою найбільш ефективного функціонування служби та максимального задоволення потреб реальних та потенційних користувачів ІКС повинна постійно проводити дослідження з вивчення попиту. В результаті таких досліджень, аналізу послуг, що користуються попитом, ІКС здійснює прогнозування, планування оптимальної моделі інформаційно-консультаційного обслуговування споживачів. Планування переліку послуг повинно виходити з потреб, бути детально продуманим і систематично корегуватися в залежності від ситуації. Планування асортименту інформаційно-консультаційних послуг – безперервний процес оновлення, удосконалення структури асортименту (номенклатури) послуг і приведення споживчих якостей і характеристик у відповідність до вимог споживачів.

Розглянемо приклад здійснення аналізу інформаційно-консультаційних послуг на макрорівні для абстрактної ІКС без врахування її виду, типу, масивів регіональної та відомчої інформаційно-консультаційної мережі з перенесенням загальних підходів до аналізу на мікрорівні, виходячи з об’єктивних та суб’єктивних, внутрішніх та зовнішніх факторів, індивідуальної політики та місцевих обставин і умов.

Мета дослідження – моніторинг реальних та потенційних споживачів можливих послуг регіональної інформаційно-консультаційної служби (ІКС) з метою

визначення номенклатури послуг ІКС, тобто проведення сегментації ринку (виявлення хто є клієнтами ІКС, в якій мірі вони схожі, в якій мірі їх потреби і вимоги розрізняються, які групи серед клієнтів є найбільш активними, які навпаки тощо).

Об'єктами сегментації ринку інформаційно-консультаційних послуг стали господарства-виробники продукції птахівництва у Черкаській області: великі спеціалізовані птахопідприємства, багатогалузеві сільськогосподарські підприємства та господарства населення. Вхідною інформацією є результати анкетного опитування, тестування, статистичного спостереження птахогосподарств.

Змінними сегментування є питання анкети та тестів, поля таблиці бази даних статистичного спостереження. Вибіркова сукупність спостережень – 155 анкет.

При розробці анкет і тестів для проведення опитування птахогосподарств особливої уваги було надано вивченню мотивації користування послугами ІКС, а саме:

- мотиви переваг на послуги ІКС;
- відношення користувача до ІКС, її послуг (користується тільки послугами конкретної ІКС, намагаючись не користуватися послугами конкретної ІКС, виходячи з певних причин);
- ступінь емоційного відношення до послуги;
- реакція користувача на умови обслуговування;
- пріоритети послуг, на які вони орієнтовані, їх цільове призначення;
- характер послуг;
- якісні ознаки (новизна, комплексність, унікальність тощо);
- цінові показники;
- кількісні характеристики (обсяги робіт).

Значеннями змінних сегментування є значення відповідей на питання анкети та дані бази даних статистичного спостереження. Графічне представлення інформації отриманої шляхом анкетування птахогосподарств зображено на рис. Д.1-Д.7.

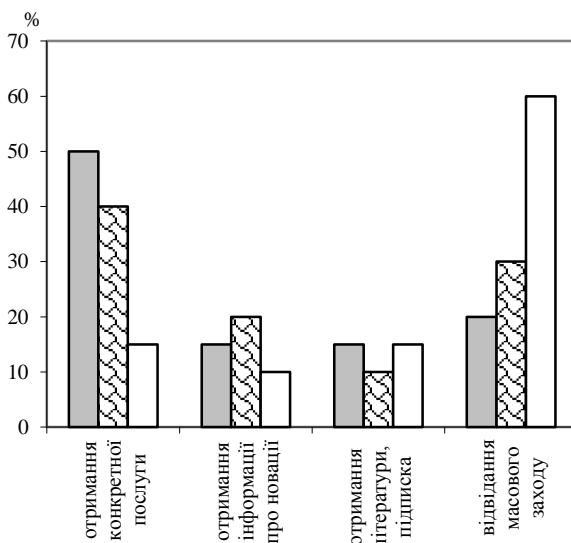


Рис. Д.1. Мета відвідування ІКС

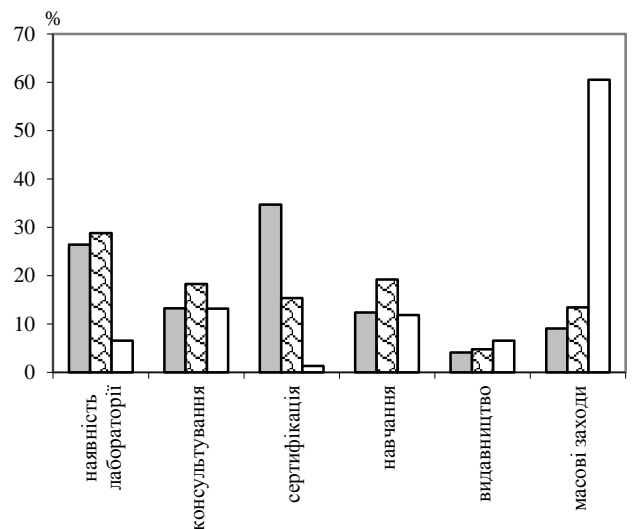


Рис. Д.2. Важливість напрямків роботи ІКС

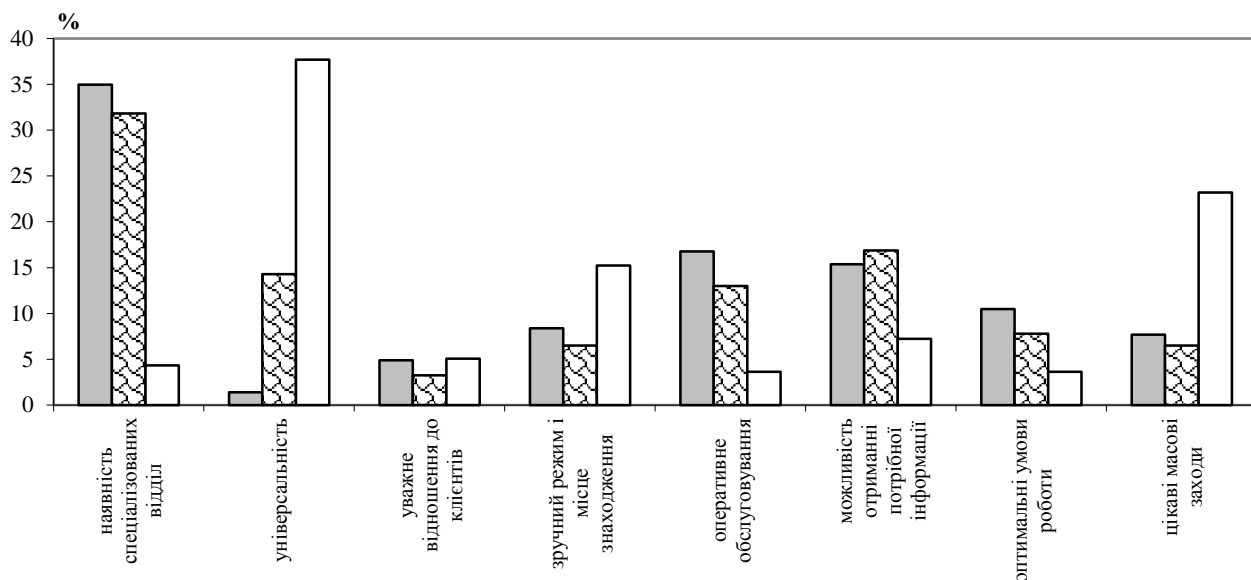


Рис. Д.3. Привабливість ІКС

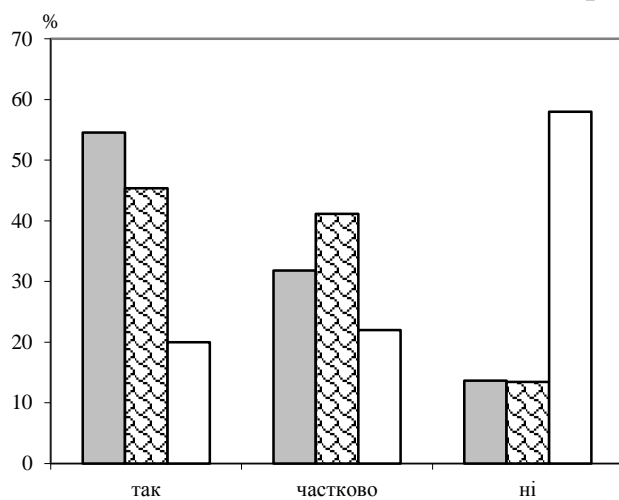


Рис. Д.4. Досягнення мети відвідування ІКС

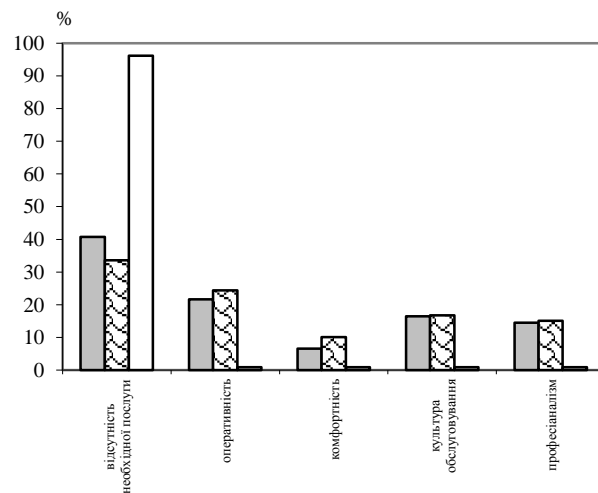


Рис. Д.5. Причини незадоволеності

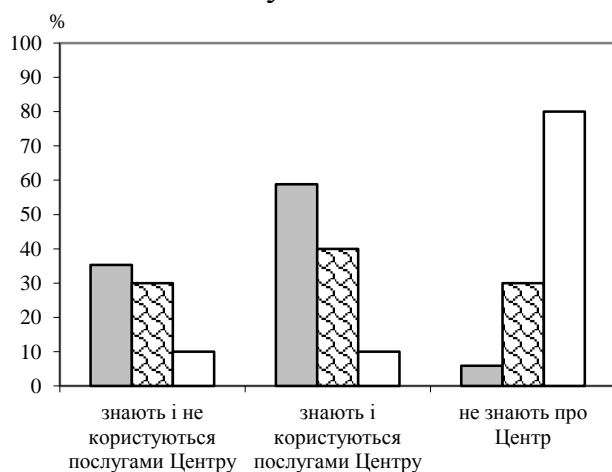


Рис. Д.6. Відвідування ІКЦ при Черкаському інституті АПВ УААН



Рис. Д.7. Відвідування інших ІКС (крім ІКЦ при Черкаському інституті АПВ УААН)

Для проведення кластерного аналізу потрібно провести шкалювання значень

змінних, що дозволяє надати їм більшої семантичної визначеності. Також при кластеризації об'єктів необхідно врахувати різний вплив кожної змінної на результати дослідження. Для цього слід задати різні коефіцієнти важливості змінних, які будуть враховані у розрахунку міри подібності між об'єктами і, як наслідок, будуть впливати на розбивку споживачів на сегменти (табл. Д.1).

Таблиця Д.1

Змінні сегментації ринку інформаційно-консультаційних послуг

№ п/п	Назва змінної		Коефіцієнт важливості
1.	Мета відвідування	отримання конкретної послуги	1,0
		отримання інформації про новачі	
		отримання літератури, підписки	
		відвідання масового заходу	
2.	Привабливість ІКС	наявність спеціалізованих відділів	1,5
		універсальність	
		уважне відношення до клієнтів	
		зручний режим і місце знаходження	
		оперативне обслуговування	
		можливість отриманні потрібної ін.формації	
		оптимальні умови роботи	
		цікаві масові заходи	
3.	Важливість напрямків роботи	наявність лабораторії	3,0
		консультування	
		сертифікація продукції	
		навчання	
		видавництво	
		масові заходи	
4.	Задоволеність обслуговуванням		1,0
5.	Причини незадоволеності		1,5
6.	Інформованість про ІКС		0,9
7.	Відвідування інших ІКС		0,9
8.	Готовність платити за інформаційні послуги		2,0
9.	Вид господарства		0,5
10.	Кількість років праці на рику птахівничої продукції		1,5
11.	Чи сертифікована продукція підприємства		0,5
12.	Наявність системи управління якістю		1,5
13.	Поголів'я птиці		0,9
14.	Прибуток отриманий від виробництва продукції птахівництва		2,0
15.	Рентабельність функціонування		2,0

Результати кластеризації проведеної за K-means методом наведено у рис.

Д.8.

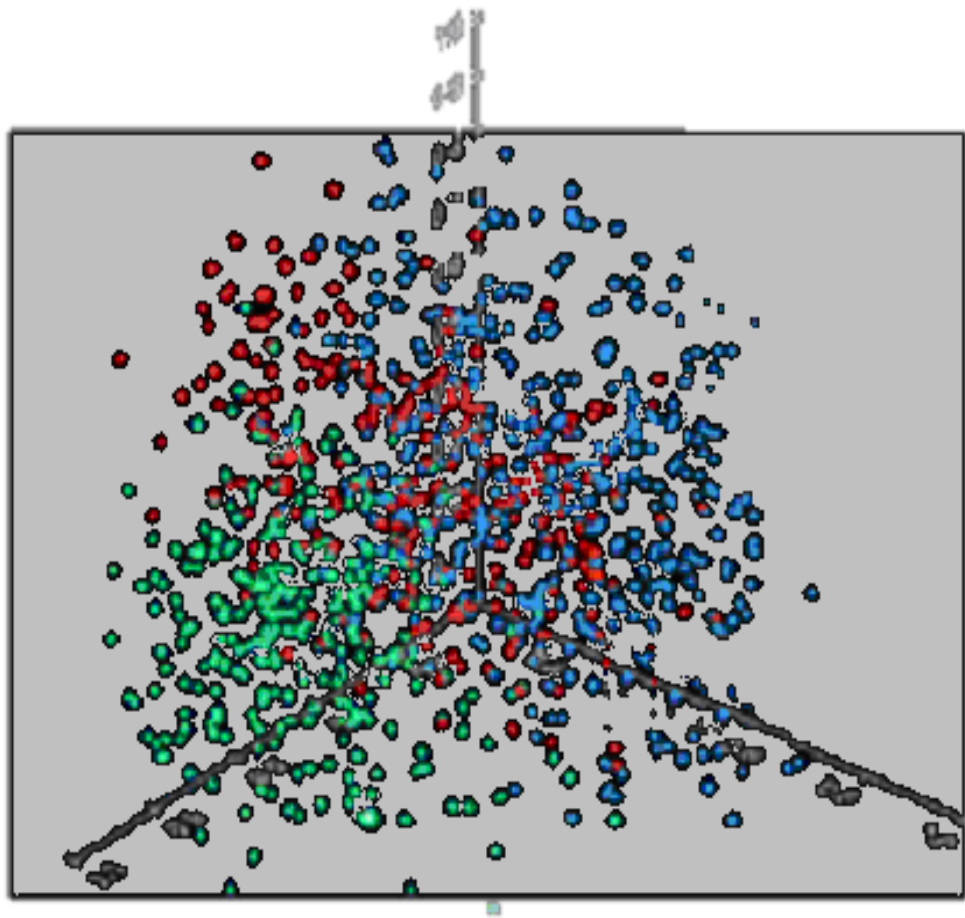


Рис. Д.8. Результати кластеризації птахогосподарств-споживачів послуг ІКС

Отже, за проведеною кластеризацією об'єкти було розбито на 3 сегменти. Проте, з даного рисунку видно, що при такій кластеризації ми отримуємо перекриття сегментів, тобто така сегментація містить спірні об'єкти, які можуть бути віднесеними відразу до декількох кластерів.

Виділення більш чіткої структури сегментів потребує використання в якості змінних узагальнених критеріїв, для побудови яких необхідно провести факторний аналіз. Виявлення кореляційної залежності між змінними сегментації дозволяє ввести виділені фактори як нові змінні кластеризації (табл. Д.2).

В результаті отримаємо більш чітку карту позиціонування брендів на виділених сегментах (рис. Д.9).

Змінні сегментації ринку інформаційно-консультаційних послуг
після проведення факторного аналізу

№ п/п	Фактор	Назва змінної	Коефіцієнт важливості
1.	Послуга, товар	видавництво	3,0
		визначення вмісту показників якості та безпеки продукції	
		підготовка документації до сертифікації продукції	
		консультування	
		діагностика хвороб	
		навчання	
		масові заходи	
2.	Привабливість, задоволеність ІКС		1,5
3.	Відношення до ІКС		0,9
4.	Відношення до СУЯ		0,5
5.	Готовність платити за інформаційні послуги		2,0
6.	Вид господарства		0,5
7.	Кількість років праці на ринку птахівничої продукції		1,5
8.	Поголів'я птиці		0,9
9.	Рентабельність функціонування		2,0

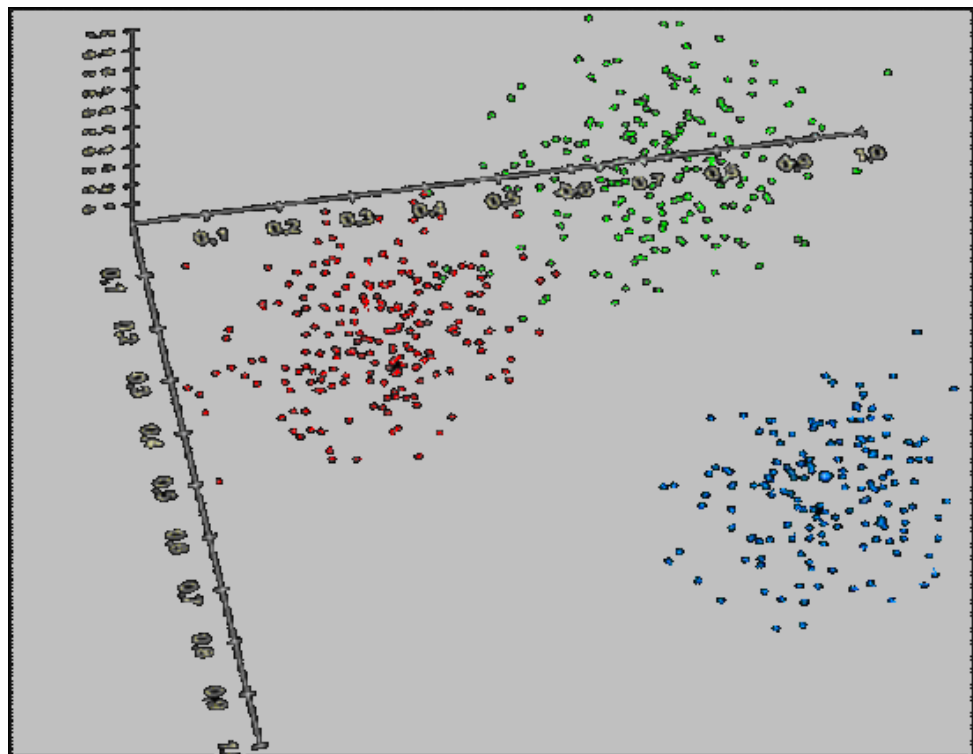
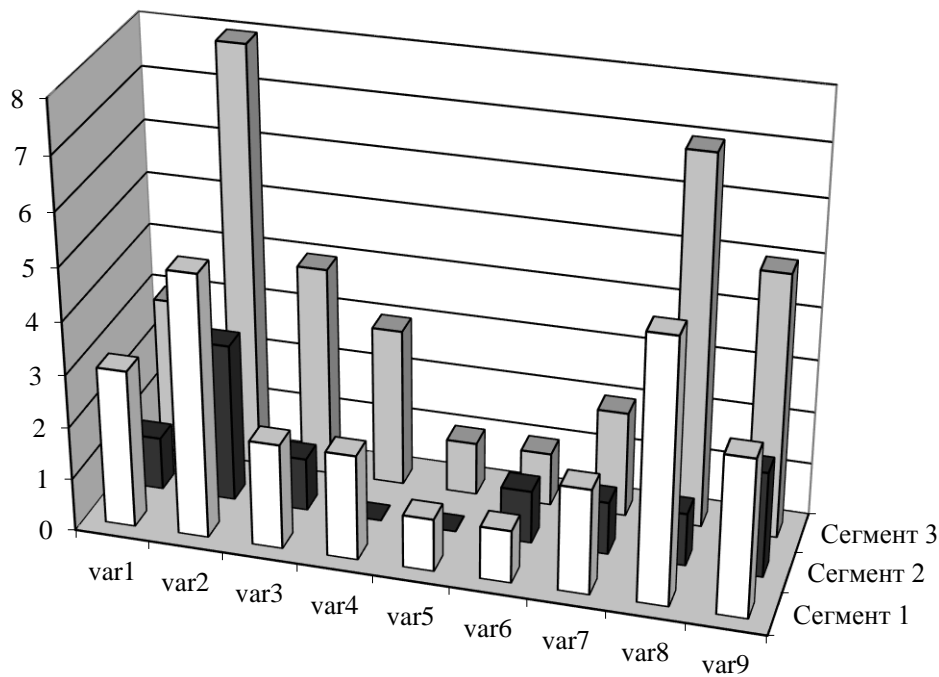


Рис. Д.9. Карта позиціонування брендів на виділених сегментах

Таким чином, для кожного кластера відомі його споживачі та значення їх властивостей. Профілі сегментів наведено у рис. Д.10.



var1 – послуга, товар;
var2 – привабливість, задоволеність ІКС;
var3 – відношення до ІКС;
var4 – відношення до СУЯ;
var5 – готовність платити за інформаційні послуги;
var6 – вид господарства;
var7 – кількість років праці на ринку птахівничої продукції;
var8 – поголів'я птиці;
var9 – рентабельність функціонування

Рис. Д.10. Про-

філі сегментів

Результат дисперсійного аналізу (табл. Д.3) свідчить про коректність проведеної кластеризації.

Таблиця Д.3

ANOVA-таблиця дисперсійного аналізу

	SS-сума квадратів	df-число ступіней вільності	MS-середній квадрат	F-функція Фішера	F-критичне
Між групами	4340,99134	2	2170,496	74,26049	3,0459
Всередині групи	4471,90659	153	29,22814		
Всього	8812,89793	155			

Зіставлення позицій товарів та послуг ІКС відносно виділених сегментів споживачів показано за допомогою карти сприйняття (рис. Д.11).

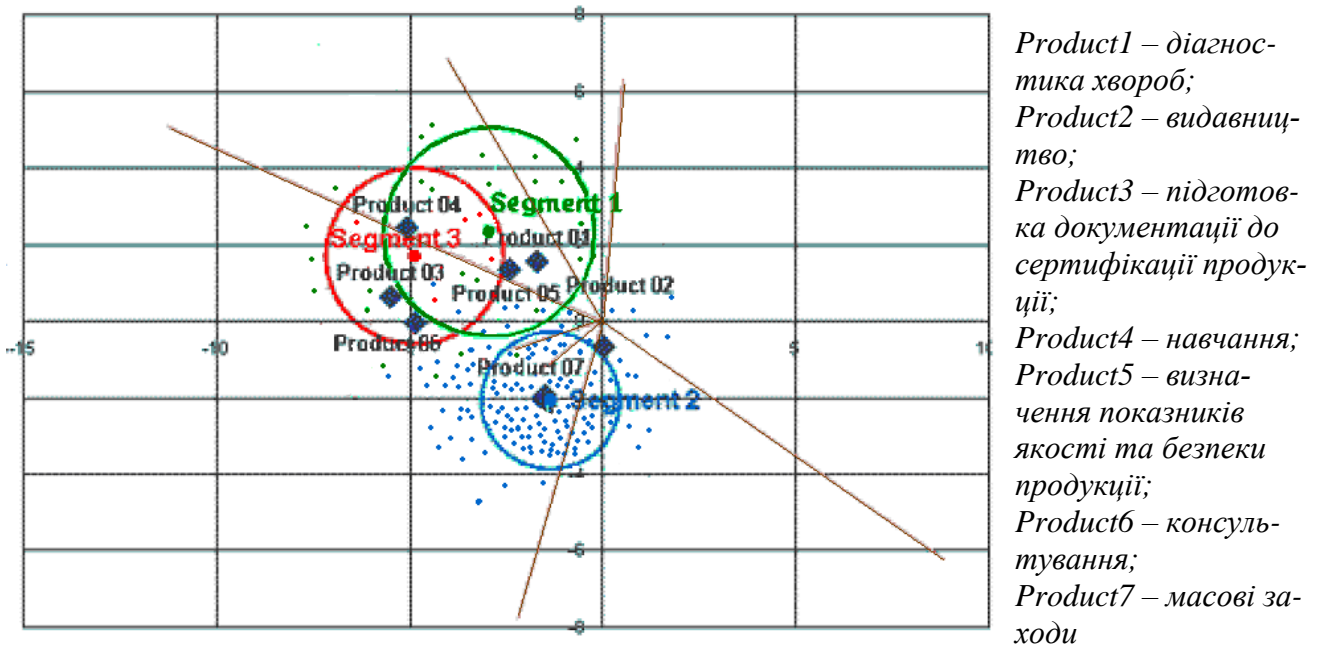


Рис. Д.11. Карта сприйняття

На карті сприйняття наведено узагальнені та часткові критерії якості позиціювання товарів та послуг. Товари зображено „ромбами”, споживачів - точками. Для наочності сегменти показано кругами.

Таким чином, результатом кластерного аналізу є поділ птахогосподарств на три сегменти, потенційні споживачі яких описуються такими основними властивостями:

1 сегмент – багатогалузеві сільськогосподарські підприємства та великі спеціалізовані птахогосподарства; основними послугами ІКС, якими хотіли б користуватися, є консультування, діагностика хвороб, товари масового розповсюдження інформації; готовність платити за інформаційні послуги; неготовність до сертифікації товарів за стандартами ISO.

2 сегмент – господарства населення, основними послугами ІКС, якими хотіли б користуватися, є товари масового розповсюдження інформації; неготовність платити за інформаційні послуги.

3 сегмент – великі спеціалізовані птахогосподарства та багатогалузеві сільськогосподарські підприємства; основними послугами ІКС, якими хотіли б користуватися, є консультування, навчання, підготовка документації до сертифікації продукції за стандартами ISO; товари масового розповсюдження інформації; готовність платити за інформаційні послуги.

ДОДАТОК Е

На території Черкаської області виробництвом продукції птахівництва займаються 83 сільськогосподарських підприємства, з яких:

5 – спеціалізовані птахогосподарства, що займаються вирощуванням птиці на промисловій основі;

34 – багатогалузеві сільськогосподарські підприємства, що займаються реалізацією продукції птахівництва;








44 – багатогалузеві сільськогосподарські підприємства, що вирощують птицю для власних потреб.

Також в області утримують птицю 159 тис. господарств населення.

В області діють Інститут АПВ УААН (м. Черкаси та філіал м. Сміла) і 8 навчально-освітніх заклади (Уманський державний аграрний університет і 4 середньо освітніх (коледжі та технікуми) Міністерства аграрної політики.

Виробники продукції птахівництва та потенційні постачальники інформаційних послуг для птаховиробників Черкаської області наведено на рис. Е.1.

Умовні позначення:

-  сільськогосподарські підприємства, що займаються вирощуванням птиці
-  спеціалізовані птахогосподарства
-  домогосподарства сільської місцевості
-  навчальні заклади Міністерства аграрної політики
-  Інститут АПВ УААН
-  територія, на якій більшість сільськогосподарських підприємств, що реалізують продукцію птахівництва
-  територія, на якій більшість сільськогосподарських підприємств, що вирощують птицю для власних потреб

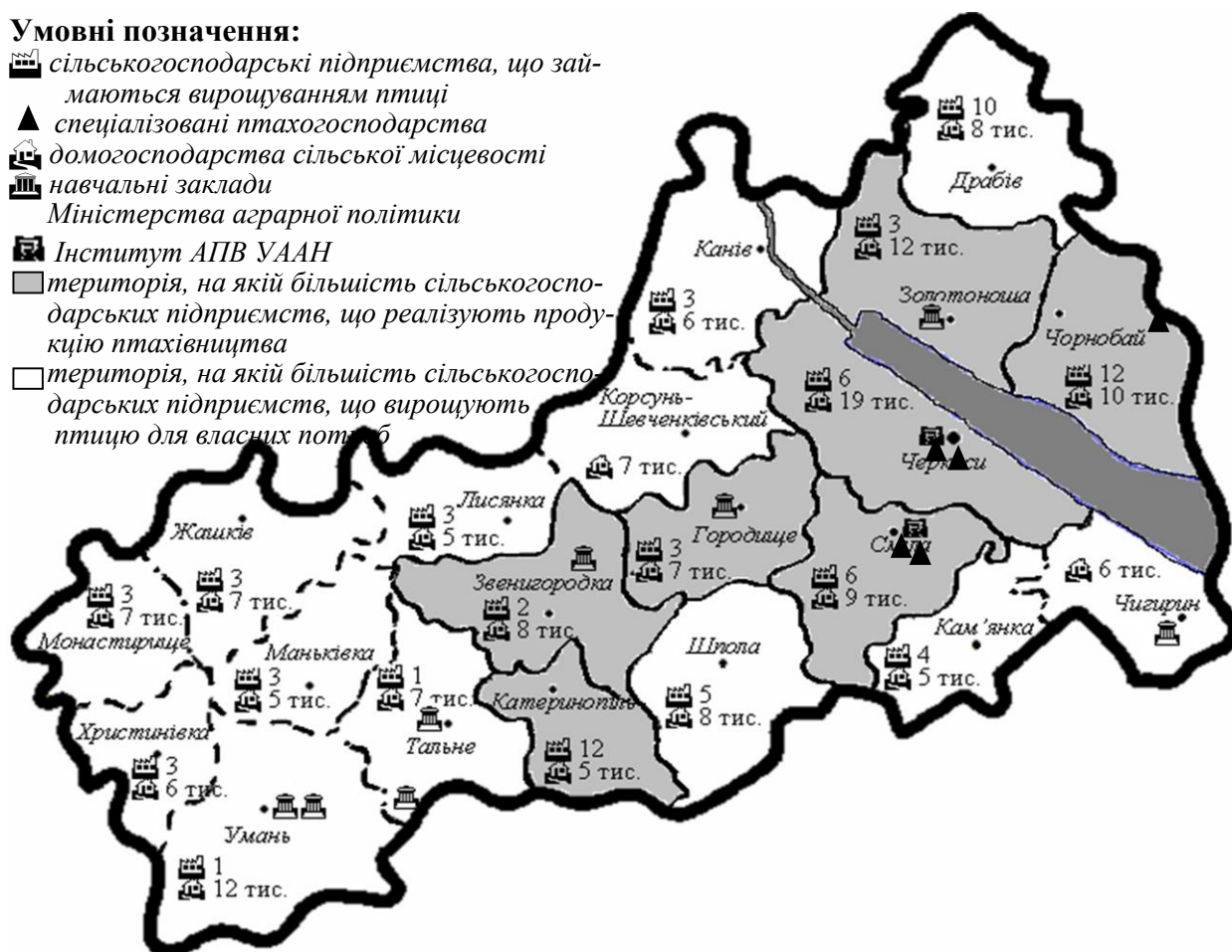


Рис. Е.1. Виробники продукції птахівництва та потенційні постачальники інформаційних послуг для птаховиробників у Черкаській області

Розрахунок попиту на інформаційно-консультаційні послуги для птаховиробників за результатами кластерного аналізу (Додаток Д) наведено у табл. Е.1.

Таблиця Е.1







**Розрахунок попиту на інформаційно-консультаційні
послуги для птаховиробників Черкаської області**

послуга	споживач		розрахунок	кількість
Масові заходи	господарства на- селення	1 раз на півроку (по районах на 4 тис. госпо- дарств)	159/4*2	80
Підготовка доку- ментів до сертифі- кації	спеціалізовані птахогосподарс- тва	1 на підприємс- тво	1*5	5
Діагностика хво- роб	сільськогоспо- дарські підпри- ємства	1 раз в півроку	78*2	156
Визначення показ- ників якості	сільськогоспо- дарські підпри- ємства, що реалі- зують продукцію птахівництва	1 раз в місяць	34*12	408
Навчання	сільськогоспо- дарські підпри- ємства, спеціалі- зовані птахогос- подарства	1 раз в півроку (2 особи з підп- риємства)	2*2	4
Консультування	сільськогоспо- дарські підпри- ємства, спеціалі- зовані птахогос- подарства	1 раз в місяць	83*12	996

На наш погляд, наданням послуг навчання повинні займатися навчально-освітні заклади; підготовкою документів до сертифікації, діагностикою хвороб, визначенням показників якості кормів і готової продукції – інформаційно-консультаційні служби; консультуванням і проведенням масових заходів - наукові, освітні заклади та інформаційно-консультаційні служби (табл. Е.2).

Таблиця Е.2

**План задоволення попиту на інформаційно-консультаційні
послуги серед птаховиробників**

послуга	кіль- кість, всього	у т.ч. здійснюють:								
		Інститут АПВ УААН			навчальні за- клади Мініс- терства аграрної полі- тики			інформаційно- консультаційні служби		
		▲			▲			▲		
Масові заходи	80	2			2					76
у т.ч. конференції	2	1			1					
семінари	2	1			1					
лекції	76									76
Підготовка доку- ментів до сертифі- кації	5				5					
Діагностика хво- роб	156								156	
Визначення показ- ників якості без- пеки готової про- дукції та кормів	408								408	
Навчання	4				4					
Консультування	996	96			450			450		

Отже, за результатами цільової сегментації ринку інформаційних послуг для птаховиробників Черкаської області є необхідним створення на її території 2 ін-
формаційно-консультаційні служби (табл. Е.3).

Таблиця Е.3

Розрахунок необхідної кількості інформаційно-консультаційних служб для задоволення попиту птахівиробників Черкаської області

Послуга	Кількість	Необхідна кількість трудових ресурсів, люд-год.	
		на одиницю	всього
Масові заходи	76	12	912
Підготовка документів до сертифікації	5	32	160
Діагностика хвороб	156	8	1248
Визначення показників якості безпеки готової продукції та кормів	408	8	3264
Консультування	450	1	450
Всього			6034

Якщо припустити, що в одній інформаційно-консультаційній службі будуть займатися наданням інформаційних послуг з питань якості продукції птахівництва 3 особи (1 консультант науково-технологічного напрямку, 1 консультант організаційно-економічного напрямку, 1 спеціаліст лабораторії), то загальна кількість люд.-год., які вони зможуть надати в рік дорівнює 3881 (3особи*8год. в день*21день в місяць*11 місяць – 30% на підвищення кваліфікаційного рівня).

Отже, у Черкаській області необхідно створити 2 інформаційно-консультаційні служби. Найкращим місцезоташуванням їх, на нашу думку, є міста Черкаси і Умань. Одна із служб (Черкаська) повинна мати лабораторію для визначення показників якості і безпеки готової продукції і кормів.

ДОДАТОК Ж

Розв'язок задачі оптимізації сегментації ринку для інформаційно-консультаційної служби

В зв'язку з відсутністю у Черкаській області інформаційно-консультаційної служби, яка б надавала інформаційні послуги з питань управління якістю продукції птахівництва, розв'яжемо задачу цільової сегментації ринку для абстрактного інформаційно-консультаційного центру.

Місія центру - сприяти розвитку птахівництва у Черкаському регіоні через формування сучасного економічного мислення підприємців шляхом навчання і подальшого підвищення кваліфікації, надання комплексу консалтингових і інформаційних послуг, послуг по стандартизації та сертифікації продукції.

ІКЦ спеціалізується у наступних напрямках:

- бізнес-консультування;
- діагностика;
- сертифікація;
- навчальні проекти;
- інформаційне забезпечення бізнесу;
- видавницька діяльність.

Центр:

- визначає вміст показників якості та безпеки готової продукції та сировини для кормів;
- проводить діагностику хвороб птиці;
- готує документи до сертифікації продукції на відповідність стандарту ДСТУ 4161 та СУЯ на відповідність стандарту ДСТУ ISO 9001, ДСТУ ISO 14001;
- здійснює за замовленням птахогосподарств маркетингові дослідження;
- організує для товаровиробників птахівничої продукції консалтингові сесії і практичні семінари-конференції;
- надає послуги з бізнес-інформації (пошук партнерів і інвесторів необхідного обладнання, інформація про світовий і європейський ринки тощо), відкриття і підтримку WWW-сторінок в INTERNET;
- надає консультаційні послуги підприємствам різноманітних форм власності з питань щодо системи управління якістю;
- проводить навчальні проекти з підготовки фахівців в галузі якості;
- видає буклети, інформлистки, інформстенди, бюлетні, інструкції з інформацією з питань якості та іншої корисної інформації, що адресована птахо виробникам.

Кількість постійних співробітників: 12 осіб.

Технічне обладнання:

- комп'ютер – 15 шт.
- сканер – 1 шт.
- локальна мережа – 1 шт.

- мережа Інтернет – 1 шт.
- копіювальний апарат – 2 шт.
- факс – 1 шт.
- цифрова відеокамера – 1 шт.
- відеопроєктор – 1 шт.
- лабораторія – 1 шт.

Для розв'язку задачі виявлення найбільш прибуткового сегменту послуг з врахуванням наявних ресурсів необхідно побудувати інформаційну базу. Такою інформацією є: ціна послуг, потреба ресурсів (трудових, розмножувальної та комп'ютерної техніки, фінансів), наявність ресурсів, мінімальна та максимальна кількість послуг, які потрібно надати в обраному регіоні. Ці дані наведено у табл. Ж.1.

На основі підготовленої інформації складемо числову модель цільової сегментації ринку, яка буде вирішена за допомогою табличного процесора Excel.

Числова модель наведена у рис. Ж.1.

Результати задачі оптимізації для абстрактної інформаційно-консультаційної служби приведені у табл. Ж.2.

Таблиця Ж.1

Вхідна інформація для побудови економіко-математичної моделі цільової сегментації ринку для ІКС

Послуга	Од. вим.	Кіль- кість осіб, примі- чників	Ціна	Потреба на одиницю:				
				трудо- вих ре- сурсів	розмно- жуваль- ної тех- ніки	комп'юте- рної тех- ніки	лабора- торних послуг	фі- нан- сів
конференція		100	10	160	2	15	0	500
семінар		50	200	196	1	8	0	200
круглий стіл		50	10	64	0	3	0	50
лекція		100	5	22	0	3	0	50
книга, монографія, збірник (до 200 стор.)		500	14	8	0	60	0	4000
буклет, інформлисток, інформстенд, бюле- тень, інструкція (до 20 стор)		500	1,5	40	6	10	0	500
по радіо		1	100	1	0	0	0	0
по телебаченню		1	200	1	0	0	0	0
аудит якості	об- сте- женн я	1	7650	72	0	15	0	100
визначення вмісту показників якості та без- пеки продукції (в повному обсязі)	зра- зок	1	750	8	0	0,5	5	500
визначення вмісту показників якості та без- пеки сировини для кормів (в повному обсязі)	зра- зок	1	750	8	0	0,5	5	500
визначення вмісту показників якості та без- пеки продукції (за окремим показником)	зра- зок	1	40	1	0	0,2	1	15
визначення вмісту показників якості та без- пеки сировини для кормів ((за окремим по- казником)	зра- зок	1	40	1	0	0,2	1	15

Продовження табл. Ж.1

діагностика хвороб	зра- зок	1	75	3	0	0	3	47
складання раціонів		1	45	2	0	5	0	0
підготовка документів до сертифікації СУЯ на відповідність стандарту ДСТУ ISO 9001		1	1800	32	1	22	0	100
підготовка документів до сертифікації СУЯ на відповідність стандарту ДСТУ ISO 14001 (навколишнє середовище)		1	1800	32	1	22	0	100
підготовка документів до сертифікації на відповідність стандарту ДСТУ 4161 (безпечність харчових продуктів)		1	360	16	1	22	0	100
консультації з технічного обладнання для виробництва яєць	год.	1	84	1	0	0	0	0
консультації з технічного обладнання для виробництва м'яса птиці	год.	1	84	1	0	0	0	0
консультації з технології вирощування птиці	год.	1	24	1	0	0	0	0
консультації з технології переробки продукції птахівництва	год.	1	24	1	0	0	0	0
консультації з питань захворювань птиці	год.	1	24	1	0	0	0	0
"Якість, стандартизація та сертифікація" (денна форма - 1 рік 4 місяця)	курс	25	8850	3200	0	0	0	0
"Якість, стандартизація та сертифікація" заочна форма - 1 рік 6 місяців)	курс	25	4425	2240	0	0	0	0
"Стандартизація"	курс	25	500	243	0	0	0	0
"Аудит і сертифікація"	курс	25	580	253	0	0	0	0
"Стандартизація і сертифікація сільськогосподарської продукції"	курс	25	470	232	0	0	0	0

“Управління якістю”	курс	25	500	255	0	0	0	0
---------------------	------	----	-----	-----	---	---	---	---

Продовження табл. Ж.1

“Якість і безпека сільськогосподарської продукції”	курс	25	260	164	0	0	0	0
“Моніторинг та методи покращення якості сільськогосподарської продукції”	курс	25	420	218	0	0	0	0
“Управління якістю сільськогосподарської продукції”	курс	25	160	137	0	0	0	0
“Основи системного підходу та методи прийняття рішень”	курс	25	440	221	0	0	0	0
“Статистичні методи в управлінні якістю”	курс	25	400	201	0	0	0	100
“Дослідницькі та інноваційні процеси”	курс	25	300	197	0	0	0	0
“Правове забезпечення управлінських рішень”	курс	25	420	218	0	0	0	0
“Інформаційні технології в системах якості, стандартизації та сертифікації”	курс	25	580	263	0	0	0	300
“Комунікації у міжнародних організаціях зі стандартизації, сертифікації та управління якістю”	курс	25	300	161	0	0	0	300
“Економічні аспекти підприємницької діяльності”	курс	25	420	218	0	0	0	0
“Психологія управління”	курс	25	420	218	0	0	0	0
"Правознавство"	курс	25	480	240	0	0	0	0
"Економічна кібернетика"	курс	25	660	297	0	0	0	0
"Банківська справа"	курс	25	340	194	0	0	0	0
"Облік і аудит"	курс	25	300	186	0	0	0	0
"Фінанси та кредит"	курс	25	300	178	0	0	0	0
"Маркетинг"	курс	25	430	221	0	0	0	0
"Бізнес адміністрування"	курс	25	340	189	0	0	0	0

"Світова економіка"	курс	25	320	186	0	0	0	0
---------------------	------	----	-----	-----	---	---	---	---

	A	B	C	D	E	F
1						
2	послуга	од. ви- міру	кількість	к-сть осіб, примірників	ціна	прибуток
3	конференція		1	100	10	$=(D3 * E3 * C3) * 0,3$
4	семінар		1	50	200	$=(D4 * E4 * C4) * 0,3$
5	круглий стол		1	50	10	$=(D5 * E5 * C5) * 0,3$
6	лекція		1	100	5	$=(D6 * E6 * C6) * 0,3$
7	книга, монографія, збірник (до 200 стор.)		1	500	14	$=(D7 * E7 * C7) * 0,3$
8	буклет, інформлисток, інформстенд, бюле- тень, інструкція (до 20 стор)		1	500	1,5	$=(D8 * E8 * C8) * 0,3$
9	по радіо		1	1	100	$=(D9 * E9 * C9) * 0,3$
10	по телебаченню		1	1	200	$=(D10 * E10 * C10) * 0,3$
11	аудит якості	обст-ня	1	1	7650	$=(D11 * E11 * C11) * 0,3$
12	визначення вмісту показників якості та без- пеки продукції (в повному обсязі)	зразок	1	1	750	$=(D12 * E12 * C12) * 0,3$
13	визначення вмісту показників якості та без- пеки сировини для кормів (в повному обсязі)	зразок	1	1	750	$=(D13 * E13 * C13) * 0,3$
14	визначення вмісту показників якості та без- пеки продукції (за окремим показником)	зразок	1	1	40	$=(D14 * E14 * C14) * 0,3$
15	визначення вмісту показників якості та без- пеки сировини для кормів (за окремим пока- зником)	зразок	1	1	40	$=(D15 * E15 * C15) * 0,3$
16	діагностика хвороб	зразок	1	1	75	$=(D16 * E16 * C16) * 0,3$
17	складання раціонів		1	1	45	$=(D17 * E17 * C17) * 0,3$
18	підготовка документів до сертифікації СУЯ на відповідність стандарту ДСТУ ISO 9001		1	1	1800	$=(D18 * E18 * C18) * 0,3$
19	підготовка документів до сертифікації СУЯ на відповідність стандарту ДСТУ ISO 14001 (навколишнє середовище)		1	1	1800	$=(D19 * E19 * C19) * 0,3$

Рис. Ж.1. Числова модель оптимізації сегментації ринку для ІКС

	A	B	C	D	E	F
20	підготовка документів до сертифікації на відповідність стандарту ДСТУ 4161 (безпечність харчових продуктів)		1	1	360	$=+(D20 \cdot E20 \cdot C20) \cdot 0,3$
21	консультації з технічного обладнання для виробництва яєць	година	1	1	84	$=+(D21 \cdot E21 \cdot C21) \cdot 0,3$
22	консультації з технічного обладнання для виробництва мяса птиці	година	1	1	84	$=+(D22 \cdot E22 \cdot C22) \cdot 0,3$
23	консультації з технології вирощування птиці	година	1	1	24	$=+(D23 \cdot E23 \cdot C23) \cdot 0,3$
24	консультації з технології переробки продукції птахівництва	година	1	1	24	$=+(D24 \cdot E24 \cdot C24) \cdot 0,3$
25	консультації з питань захворювань птиці	година	1	1	24	$=+(D25 \cdot E25 \cdot C25) \cdot 0,3$
26	"Якість, стандартизація та сертифікація" (денна форма - 1 рік 4 місяця)	курс	1	25	8850	$=+(D26 \cdot E26 \cdot C26) \cdot 0,3$
27	"Якість, стандартизація та сертифікація" заочна форма - 1 рік 6 місяців)	курс	1	25	4425	$=+(D27 \cdot E27 \cdot C27) \cdot 0,3$
28	"Стандартизація"	курс	1	25	500	$=+(D28 \cdot E28 \cdot C28) \cdot 0,3$
29	"Аудит і сертифікація"	курс	1	25	580	$=+(D29 \cdot E29 \cdot C29) \cdot 0,3$
30	"Стандартизація і сертифікація сільськогосподарської продукції"	курс	1	25	470	$=+(D30 \cdot E30 \cdot C30) \cdot 0,3$
31	"Якість і безпека сільськогосподарської продукції"	курс	1	25	260	$=+(D31 \cdot E31 \cdot C31) \cdot 0,3$
32	"Моніторинг та методи покращення якості сільськогосподарської продукції"	курс	1	25	420	$=+(D32 \cdot E32 \cdot C32) \cdot 0,3$
33	"Управління якістю"	курс	1	25	500	$=+(D33 \cdot E33 \cdot C33) \cdot 0,3$
34	"Управління якістю сільськогосподарської продукції"	курс	1	25	160	$=+(D34 \cdot E34 \cdot C34) \cdot 0,3$
35	"Основи системного підходу та методи прийняття рішень"	курс	1	25	440	$=+(D35 \cdot E35 \cdot C35) \cdot 0,3$

Рис. Ж.1. Числова модель оптимізації сегментації ринку для ІКС (продовження)

	А	В	С	Д	Е	Ф
36	“Статистичні методи в управлінні якістю”	курс	1	25	400	$=+(D36*E36*C36)*0,3$
37	“Дослідницькі та інноваційні процеси”	курс	1	25	300	$=+(D37*E37*C37)*0,3$
38	“Правове забезпечення управлінських рішень”	курс	1	25	420	$=+(D38*E38*C38)*0,3$
39	“Інформаційні технології в системах якості, стандартизації та сертифікації”	курс	1	25	580	$=+(D39*E39*C39)*0,3$
40	“Комунікації у міжнародних організаціях зі стандартизації, сертифікації та управління якістю”	курс	1	25	300	$=+(D40*E40*C40)*0,3$
41	“Економічні аспекти підприємницької діяльності”	курс	1	25	420	$=+(D41*E41*C41)*0,3$
42	“Психологія управління”	курс	1	25	420	$=+(D42*E42*C42)*0,3$
43	"Правознавство"	курс	1	25	480	$=+(D43*E43*C43)*0,3$
44	"Економічна кібернетика"	курс	1	25	660	$=+(D44*E44*C44)*0,3$
45	"Банківська справа"	курс	1	25	340	$=+(D45*E45*C45)*0,3$
46	"Облік і аудит"	курс	1	25	300	$=+(D46*E46*C46)*0,3$
47	"Фінанси та кредит"	курс	1	25	300	$=+(D47*E47*C47)*0,3$
48	"Маркетинг"	курс	1	25	430	$=+(D48*E48*C48)*0,3$
49	"Бізнес адміністрування"	курс	1	25	340	$=+(D49*E49*C49)*0,3$
50	"Світова економіка"	курс	1	25	320	$=+(D50*E50*C50)*0,3$
51					ціль:	$=SUMM(F3:F50)$
52	наявність:	в день	за рік	залишок		
53	трудові ресурси	12	$=+B53*8*270$	$=+C53-L51$		
54	розмножувальна техніка	1	$=+B54*8*270*0,7$	$=+C54-M51$		
55	комп'ютерна техніка	15	$=+B55*8*270*0,7$	$=+C55-N51$		
56	лабораторія	1	$=+B56*8*270*0,7$	$=+C56-O51$		
57	фінанси	10000	$=10000+F51$	$=+C57-P51$		

Рис. Ж.1. Числова модель оптимізації сегментації ринку для ІКС (продовження)

	G	H	I	J	K	L	M	N
1	Потреба на одиницю:					Потреба всього:		
2	трудові ресурси	розмн. Техніка	комп 273ех.ніка	лабораторія	фінанси	трудові ресурси	розмн. 273ех.ніка	комп техніка
3	$=4*3*8+4*2*8$	2	15	0	500	$=+G3*SC\$3$	$=+H3*SC\$3$	$=+I3*SC\$3$
4	$=4*8*3+36+2*4*8$	1	8	0	200	$=+G4*SC\$4$	$=+H4*C4$	$=+I4*C4$
5	$=4*2*8$	0	3	0	50	$=+G5*C5$	$=+H5*C5$	$=+I5*C5$
6	$=10+1*8+2*2$	0	3	0	50	$=+G6*C6$	$=+H6*C6$	$=+I6*C6$
7	8	0	60	0	4000	$=+G7*C7$	$=+H7*C7$	$=+I7*C7$
8	$=8+2*2*8$	6	10	0	500	$=+G8*C8$	$=+H8*C8$	$=+I8*C8$
9	1	0	0	0	0	$=+G9*C9$	$=+H9*C9$	$=+I9*C9$
10	1	0	0	0	0	$=+G10*C10$	$=+H10*C10$	$=+I10*C10$
11	$=24*3$	0	15	0	100	$=+G11*C11$	$=+H11*C11$	$=+I11*C11$
12	8	0	0,5	5	500	$=+G12*C12$	$=+H12*C12$	$=+I12*C12$
13	8	0	0,5	5	500	$=+G13*C13$	$=+H13*C13$	$=+I13*C13$
14	1	0	0,2	1	15	$=+G14*C14$	$=+H14*C14$	$=+I14*C14$
15	1	0	0,2	1	15	$=+G15*C15$	$=+H15*C15$	$=+I15*C15$
16	3	0	0	3	47	$=+G16*C16$	$=+H16*C16$	$=+I16*C16$
17	2	0	5	0	0	$=+G17*C17$	$=+H17*C17$	$=+I17*C17$
18	$=8*4$	1	22	0	100	$=+G18*C18$	$=+H18*C18$	$=+I18*C18$
19	$=8*4$	1	22	0	100	$=+G19*C19$	$=+H19*C19$	$=+I19*C19$
20	$=8*2$	1	22	0	100	$=+G20*C20$	$=+H20*C20$	$=+I20*C20$
21	1	0	0	0	0	$=+G21*C21$	$=+H21*C21$	$=+I21*C21$
22	1	0	0	0	0	$=+G22*C22$	$=+H22*C22$	$=+I22*C22$
23	1	0	0	0	0	$=+G23*C23$	$=+H23*C23$	$=+I23*C23$
24	1	0	0	0	0	$=+G24*C24$	$=+H24*C24$	$=+I24*C24$
25	1	0	0	0	0	$=+G25*C25$	$=+H25*C25$	$=+I25*C25$

Рис. Ж.1. Числова модель оптимізації сегментації ринку для ІКС (продовження)

	G	H	I	J	K	L	M	N
26	3200	0	0	0	0	=+G26*C26	=+H26*C26	=+I26*C26
27	2240	0	0	0	0	=+G27*C27	=+H27*C27	=+I27*C27
28	243	0	0	0	0	=+G28*C28	=+H28*C28	=+I28*C28
29	253	0	0	0	0	=+G29*C29	=+H29*C29	=+I29*C29
30	232	0	0	0	0	=+G30*C30	=+H30*C30	=+I30*C30
31	164	0	0	0	0	=+G31*C31	=+H31*C31	=+I31*C31
32	218	0	0	0	0	=+G32*C32	=+H32*C32	=+I32*C32
33	255	0	0	0	0	=+G33*C33	=+H33*C33	=+I33*C33
34	137	0	0	0	0	=+G34*C34	=+H34*C34	=+I34*C34
35	221	0	0	0	0	=+G35*C35	=+H35*C35	=+I35*C35
36	201	0	0	0	100	=+G36*C36	=+H36*C36	=+I36*C36
37	197	0	0	0	0	=+G37*C37	=+H37*C37	=+I37*C37
38	218	0	0	0	0	=+G38*C38	=+H38*C38	=+I38*C38
39	263	0	0	0	300	=+G39*C39	=+H39*C39	=+I39*C39
40	161	0	0	0	300	=+G40*C40	=+H40*C40	=+I40*C40
41	218	0	0	0	0	=+G41*C41	=+H41*C41	=+I41*C41
42	218	0	0	0	0	=+G42*C42	=+H42*C42	=+I42*C42
43	240	0	0	0	0	=+G43*C43	=+H43*C43	=+I43*C43
44	297	0	0	0	0	=+G44*C44	=+H44*C44	=+I44*C44
45	194	0	0	0	0	=+G45*C45	=+H45*C45	=+I45*C45
46	186	0	0	0	0	=+G46*C46	=+H46*C46	=+I46*C46
47	178	0	0	0	0	=+G47*C47	=+H47*C47	=+I47*C47
48	221	0	0	0	0	=+G48*C48	=+H48*C48	=+I48*C48
49	189	0	0	0	0	=+G49*C49	=+H49*C49	=+I49*C49
50	186	0	0	0	0	=+G50*C50	=+H50*C50	=+I50*C50
51						=CYMM(L3:L50)	=CYMM(M3:M50)	=CYMM(N3:N50)

Рис. Ж.1. Числова модель оптимізації сегментації ринку для ІКС (продовження)

	О	Р	Q	R	S	T
1						
2	лабораторія	фінанси				
3	$=+J3*C3$	$=+K3*\$C\3				
4	$=+J4*C4$	$=+K4*C4$				
5	$=+J5*C5$	$=+K5*C5$				
6	$=+J6*C6$	$=+K6*C6$				
7	$=+J7*C7$	$=+K7*C7$				
8	$=+J8*C8$	$=+K8*C8$				
9	$=+J9*C9$	$=+K9*C9$				
10	$=+J10*C10$	$=+K10*C10$				
11	$=+J11*C11$	$=+K11*C11$				
12	$=+J12*C12$	$=+K12*C12$				
13	$=+J13*C13$	$=+K13*C13$				
14	$=+J14*C14$	$=+K14*C14$				
15	$=+J15*C15$	$=+K15*C15$				
16	$=+J16*C16$	$=+K16*C16$				
17	$=+J17*C17$	$=+K17*C17$				
18	$=+J18*C18$	$=+K18*C18$				
19	$=+J19*C19$	$=+K19*C19$				
20	$=+J20*C20$	$=+K20*C20$				
21	$=+J21*C21$	$=+K21*C21$				
22	$=+J22*C22$	$=+K22*C22$				
23	$=+J23*C23$	$=+K23*C23$				
24	$=+J24*C24$	$=+K24*C24$				
25	$=+J25*C25$	$=+K25*C25$				
26	$=+J26*C26$	$=+K26*C26$				

Рис. Ж.1. Числова модель оптимізації сегментації ринку для ІКС (продовження)

	О	Р	Q	R	S	T
27	=+J27*C27	=+K27*C27				
28	=+J28*C28	=+K28*C28				
29	=+J29*C29	=+K29*C29				
30	=+J30*C30	=+K30*C30				
31	=+J31*C31	=+K31*C31				
32	=+J32*C32	=+K32*C32				
33	=+J33*C33	=+K33*C33				
34	=+J34*C34	=+K34*C34				
35	=+J35*C35	=+K35*C35				
36	=+J36*C36	=+K36*C36				
37	=+J37*C37	=+K37*C37				
38	=+J38*C38	=+K38*C38				
39	=+J39*C39	=+K39*C39				
40	=+J40*C40	=+K40*C40				
41	=+J41*C41	=+K41*C41				
42	=+J42*C42	=+K42*C42				
43	=+J43*C43	=+K43*C43				
44	=+J44*C44	=+K44*C44				
45	=+J45*C45	=+K45*C45				
46	=+J46*C46	=+K46*C46				
47	=+J47*C47	=+K47*C47				
48	=+J48*C48	=+K48*C48				
49	=+J49*C49	=+K49*C49				
50	=+J50*C50	=+K50*C50				
51	=СУММ(О3:О50)	=СУММ(Р3:Р50)+Р52				
52		=12*В53*700				

Поиск решения

Установить целевую ячейку:

Равной: ☒ максимальному значению ☐ значению: ☐ минимальному значению

Изменяя ячейки:

Ограничения:

- \$C\$11 <= 15
- \$C\$26:\$C\$27 <= 2
- \$C\$28:\$C\$50 <= 12
- \$C\$3:\$C\$50 >= 0
- \$C\$3:\$C\$6 >= 4
- \$C\$7 <= 50
- \$C\$9:\$C\$10 <= 12
- \$L\$51 <= \$C\$54
- \$M\$51 <= \$C\$55
- \$N\$51 <= \$C\$56
- \$O\$51 <= \$C\$57
- \$P\$51 <= \$C\$58

Рис. Ж.1. Числова модель оптимізації сегментації ринку для ІКС (продовження)

Таблиця Ж.2

Результати задачі оптимізації цільової сегментації ринку для ІКС

Послуга	Од. виміру	Кількість
1	2	3
Масові заходи та видавництво:		
конференція		4
семінар		11
круглий стіл		4
лекція		4
книга, монографія, збірник (до 200 стор.)		50
буклет, інформлисток, інформстенд, бюлетень, інструкція (до 20 стор)		0
по радіо		0
по телебаченню		12
Послуги лабораторії:		
визначення вмісту показників якості та безпеки продукції (в повному обсязі)	зразок	0
визначення вмісту показників якості та безпеки сировини для кормів (в повному обсязі)	зразок	0
визначення вмісту показників якості та безпеки продукції (за окремим показником)	зразок	0
визначення вмісту показників якості та безпеки сировини для кормів (за окремим показником)	зразок	0
діагностика хвороб	зразок	0
складання раціонів		0
Аудит якості та підготовка документів:		
аудит якості	обстеження	15
підготовка документів до сертифікації СУЯ на відповідність стандарту ДСТУ ISO 9001		1
підготовка документів до сертифікації СУЯ на відповідність стандарту ДСТУ ISO 14001 (навколишнє середовище)		1
підготовка документів до сертифікації на відповідність стандарту ДСТУ 4161 (безпечність харчових продуктів)		0
Консультування:		
консультації з техобладнання для виробництва яєць	година	0
консультації з технічного обладнання для виробництва м'яса птиці	година	0
консультації з технології вирощування птиці	година	0
консультації з технології переробки продукції птахівництва	година	0
консультації з питань захворювань птиці	година	0

Продовження табл. Ж.2

1	2	3
Навчання:		
"Якість, стандартизація та сертифікація" (денна форма - 1 рік 4 місяця)	курс	2
"Якість, стандартизація та сертифікація" заочна форма - 1 рік 6 місяців)	курс	2
"Стандартизація"	курс	9
"Аудит і сертифікація"	курс	12
"Стандартизація і сертифікація сільськогосподарської продукції"	курс	8
"Якість і безпека сільськогосподарської продукції"	курс	3
"Моніторинг та методи покращення якості сільськогосподарської продукції"	курс	7
"Управління якістю"	курс	12
"Управління якістю сільськогосподарської продукції"	курс	0
"Основи системного підходу та методи прийняття рішень"	курс	8
"Статистичні методи в управлінні якістю"	курс	7
"Дослідницькі та інноваційні процеси"	курс	3
"Правове забезпечення управлінських рішень"	курс	7
"Інформаційні технології в системах якості, стандартизації та сертифікації"	курс	12
"Комунікації у міжнародних організаціях зі стандартизації, сертифікації та управління якістю"	курс	5
"Економічні аспекти підприємницької діяльності"	курс	7
"Психологія управління"	курс	7
"Правознавство"	курс	9
"Економічна кібернетика"	курс	12
"Банківська справа"	курс	5
"Облік і аудит"	курс	4
"Фінанси та кредит"	курс	4
"Маркетинг"	курс	7
"Бізнес адміністрування"	курс	5
"Світова економіка"	курс	5

За результатами розв'язку задачі послугами ІКС, надання яких є найбільш прибутковим є навчання і масові заходи, а також обстеження якості та підготовка документів до сертифікації. При цьому використовуються усі трудові ресурси та завантажена комп'ютерна техніка. Прибуток від діяльності ІКС при цьому становить 916425 грн.