

**МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ  
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ВНУТРІШНІХ СПРАВ  
КРЕМЕНЧУЦЬКИЙ ЛЬОТНИЙ КОЛЕДЖ**

**Циклова комісія економіки та управління**

**ТЕКСТ ЛЕКЦІЇ**

з навчальної дисципліни «Управління якістю логістичних робіт і послуг»  
вибіркових компонент  
освітньо-професійної програми першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

**Логістика**

**За темою № 7 - Інтегровані системи управління**

**Харків 2021**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Науково-методичною радою  
Харківського національного  
університету внутрішніх справ  
Протокол від 23.09.21 № 8

**СХВАЛЕНО**

Методичною радою  
Кременчуцького льотного  
коледжу Харківського  
національного університету  
внутрішніх справ  
Протокол від 22.09.21 № 2

**ПОГОДЖЕНО**

Секцією науково-методичної ради  
ХНУВС з гуманітарних та соціально-  
економічних дисциплін  
Протокол від 22.09.21 № 8

Розглянуто на засіданні циклової комісії економіки та управління, протокол від  
31.08.2021 № 1

**Розробники:** голова циклової комісії економіки та управління, к.е.н., спеціаліст  
вищої категорії, викладач – методист, Цимбалістова О.А.

**Рецензенти:**

1. Викладач циклової комісії економіки та управління КЛК ХНУВС, к.е.н., спеціаліст вищої категорії, Юденко Є.В.
2. Професор кафедри логістики НАУ, доктор економічних наук, професор, експерт Українського логістичного альянсу (УЛА) Смерічевська С.В.

### План лекцій:

1. Загальні положення .
2. Система екологічного управління .
3. Системи управління гігієною та безпекою праці .
4. Система управління безпечністю харчових продуктів (НАССР).
5. Системи управління соціальної відповідальності.
6. Розробка інтегрованих систем управління .

### Рекомендована література:

#### Основна:

1. Закон України «Про захист прав споживачів» від 01.12.2005 р. № 3161-IV.
2. Закон України «Про підтвердження відповідності» від 17.05.2001 р. № 2406-III.
3. Закон України «Про загальну безпеку нехарчової продукції» від 02.12.2010 р. № 2736-VI.
4. Закон України «Про державний ринковий нагляд та контроль нехарчової продукції» від 02.12.2010 р. № 2735-VI.
5. Закон України «Про акредитацію органів з оцінки відповідності» № від 17.05.2001 р. 2407-III.
6. Закон України «Про метрологію та метрологічну діяльність» від 05.06.2014 р. № 1314-VII.
7. Осієвська, В.В. Основи стандартизації, метрології та управління якістю : Навч. Посібник Київ: КНТЕУ, 2002. -119 с. 220
8. Логістика та управління ланцюгами поставок. Крикавський Є. Видавництво Львівська політехніка. 2020. 848с.
9. ДСТУ ISO 9000:2007 Система управління якістю. Основні поняття та словник
10. ДСТУ ISO 9001:2009 Система управління якістю. Вимоги
11. ДСТУ ISO 9004:2012 Управління задля досягнення сталого успіху організації. Підхід на основі управління якістю (ISO 9004:2009, IDT)
12. Логістика. Основи теорії: підручник / Є.В. Крикавський.- 2-ге вид. – Львів: Вид-во Нац.ун-ту «Львівська політехніка»(Інформаційно-видавничий центр «ІНТЕЛЕКТ –захід»),2006.-456 с.
13. Гаджинский А.М. Логистика: учебник / А.М. Гаджинский. -20-е изд. – М.: Издательство- торговая корпорация «Дашков и К», 2012. -484с. .
14. Пономаренко В. С., Таньков К. М., Лепейко Т. І. Логістичний менеджмент : Підручник / За ред. д-ра екон. наук проф. В. С. Пономаренка. – Х. : ВД «ІНЖЕК», 2010. – 482 с.
15. Чухрай Н., Гаврись Я., Гірна О. Кадри в маркетингу та логістиці : Монографія / За ред. д-ра екон. наук проф. Н. Чухрай. – Львів: Вид-во НУ «Львівська політехніка», 2010. – 228 с.

16. Посилкіна О.В. Виробнича логістика : Навч. посібник / О.В. Посилкіна, Р.В. Сагайдак-Нікітюк, О.В. Доровський, Г.В. Кубасова. – Харків: Вид-во НФаУ, 2009. – 364 с.
17. Смиричинский В.В. Логістика: навч.-метод. посіб. – Тернопіль: ТНЕУ, «Економічна думка», 2009. – 264 с.
18. Сумец А. М. Логистика: Учебное пособие. – К.: «Хай-Тек Пресс», 2008. – 320 с.
19. Алькема В. Г., Сумець О. М. Логістика: теорія та практика: Навч. посібник. – К.: ВД „Професіонал”, 2007. – 216 с.
20. Чухрай Н. І. Логістичне обслуговування: Підручник. - Львів: Видавництво Національного університету " Львівська політехніка", 2006. - 292с.
21. Крикавський Євген, Логістика для економістів. Підручник. Друге видання, виправлене і доповнене. Львів : Видавництво Львівської політехніки, 2014. 476 с.
22. Мережко Н.В. - Управління якістю : підруч. для вищ. навч. закл./Н.В. Мережко, В.В. Осієвська, Н.С.Ясинська. - К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2010. -216 с.
23. Сертифікація продукції: Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. (Рекомендовано Міністерством освіти і науки, молоді та спорту України. Лист № 1/11 – 16519 від 24.10.12)/ Янушкевич Д.А., Тріщ Р.М., Шубіна Л.Ю., Білецький Е.В.; – К.: Освіта України, 2012. – 520 с
24. Основи стандартизації: Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. (Рекомендовано Міністерством освіти і науки, молоді та спорту України. Лист № 1/11 – 16518 від 24.10.12)/ Янушкевич Д.А., Тріщ Р.М., Шубіна Л.Ю.; – К.: Освіта України, 2013. – 320 с.
25. Кириченко Л.С. Основи стандартизації, метрології та управління якістю : підруч. / Л.С. Кириченко, Н.В. Мережко. - К. : Київ. нац. торг.- екон. ун-т, 2010. - 416 с.
26. Кудла Н. Є. Управління якістю в туризмі: підручник./ Н. Є. Кудла - К. К 88 : «Центр учбової літератури», 2014. - 328 с.
27. Технічне регулювання та підтвердження відповідності в Україні [текст]: підручник / С. Т. Черепков, С. І. Кондрашов, М. М. Будьонний [та ін.]. - Харків : Вид-во «Підручник НТУ «ХПІ», 2010. - 440 с.
28. Ковалев А.И. Менеджмент качества функционирования предприятий / Ковалев А.И., Зенкин А.С., Химичева А.И. – Хмельницкий : ПП Цюпак, 2010. – 520 с.
29. Закон України «Про стандартизацію» від 05.06.2014 р. № 1315-VII.
30. Закон України «Про технічні регламенти та процедури оцінки відповідності» від 01.12.2005 р. № 3164-IV.
31. Безродна С. М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / Б езродна С. М. – Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. – 174 с.

32. Управління якістю: навчальний посібник / Г. І. Капінос, І. В. Грабовська. – К. : Кондор-Видавництво, 2016. – 278 с.

#### Додаткова:

33. Zeng A. Z. Developing a framework for evaluating the logistics costs in global sourcing processes: An implementation and insights / A. Z. Zeng, C. Rossetti // International Journal of Physical Distribution & Logistics Management. – 2003. – Vol. 33, № 9. – P. 785–803.
34. CSCMP Supply Chain Management | Council of Supply Chain Management Professionals [Електронний ресурс] // Режим доступу: <http://cscmp.org/about-us/supply-chain-management-definitions>.
35. Карпенко Г. П. Логістичні термінологічні студії в Україні / Г. П. Карпенко // Педагогічна освіта: теорія і практика. Збірник наукових праць. Кам'янець-Подільський національний університет ім. І. Огієнка. – 2013. – № 14. – С. 191–196.
36. Juran J. La qualite dans les services. – Paris: AFNOR Gestion, 1987.
37. Захожай В.Б., Чорний А.Ю. Статистичне забезпечення управління якістю : Навчальний посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 340 с.
38. «Семь инструментов качества» в японской экономике. – М.: Издательство стандартов, 1990. – 88 с. (Серия «Качество, экономика, общество. Современные проблемы»).
39. AFNOR 1994 X 50–180–1 Qualite et management. Defaults de contribution du compte d'exploitation pour l'industrie et les services. Partie 1: Identification de la reserve cachee de productivite liee a la non-qualite du\_\_
40. Окландер М. А. Логістика / М. А. Окландер. – К. : Центр учбової літератури, 2008. – 346 с.
41. Hua S. Logistics cost and supply chain performance evaluation / S. Hua, Y. Kai // Supply Chain Perspectives and Issues in China. – Hong Kong : Fung Global Institute Limited and Fung Business Intelligence Centre, 2013. – P. 127–144..
42. Krajnc J. Activity-based Management of Logistic Costs in a Manufacturing Company: A Case of Increased Visibility of Logistics Costs in a Slovenian Paper Manufacturing Company / J. Krajnc, K. Logožar, B. Korošec // PROMET - Traffic&Transportation. – 2012. – Vol. 24, № 1. – P. 15–24.
43. Крикавський Є. Логістика та управління ланцюгами поставок: Навч. посібник / Є.Крикавський, О.Похильченко, М. Фертч. – Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2017. –844 с.

#### Інформаційні ресурси в Інтернеті

44. <http://www.management.com.ua/ims/ims002.html> - інформація про систему планування матеріальних потреб виробництва (MRP).
45. <http://www.management.com.ua/qm.shtml> - концепція загального

менеджменту якості.

46. Угода про асоціацію України з ЄС від 16.09.2014 р. [Електронний ресурс] // Урядовий портал. – Офіц. веб-сайт. – Режим доступу : [http://http://www.kmu.gov.ua/control/uk/publish/article?art\\_id=246581344/](http://http://www.kmu.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=246581344/).
47. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>
48. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2264-19#n815>
49. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/128-20#Text>
50. <https://www.ukrinform.ua/rubric-society/2191117-uradovij-kontaktnij-centr-prava-spozivaciv-pid-zahistom->
51. [http://repository.kpi.kharkov.ua/bitstream/KhPI-Press/34024/1/Bezrodna\\_Upravlinnia\\_yakistiu\\_2017.pdf](http://repository.kpi.kharkov.ua/bitstream/KhPI-Press/34024/1/Bezrodna_Upravlinnia_yakistiu_2017.pdf)

## Текст лекції

### 1. Загальні положення

Якість завжди є одним з головних факторів забезпечення конкурентоздатності продукції, робіт та послуг розвинутих країн світу. Сьогодні Україна знаходиться на шляху до Європи, і тому висловлювання доктора Едварда Демінга (США), ідея якого: «Основа якості продукції – якість праці та якісний менеджмент на всіх рівнях», стає для наших підприємств дуже важливим.

Вступ України до міжнародних торговельних організацій та адаптація національної економіки до умов Європейського співтовариства вимагає якнайшвидшого впровадження міжнародних вимог у галузях управління якістю, оцінки відповідності, метрологічного забезпечення та акредитації (підтвердження компетентності).

Орієнтація на якість – інструмент, який відкриває підприємству нові можливості в сучасному конкурентному середовищі.

Для споживача сертифікат на систему управління якістю – серйозний аргумент на користь виробника, оскільки моделі систем управління, які націлені на задоволення потреб зацікавлених сторін (і в першу чергу споживача, що купує вироблений продукт чи послугу), природно враховують вимоги самого споживача до цього продукту чи послуги, незважаючи на технічне і організаційне забезпечення виробництва.

Сьогодні перед виробниками стоїть велика проблема - це проблема випуску якісної та безпечної продукції, яка зможе конкурувати із продукцією Європейських країн, які все більше заповнюють український ринок. Тому впровадження сучасних систем управління, є інструментом конкурентної боротьби. Існує багато систем управління підприємств та організацій.

До них відносяться:

- система управління якістю (СУЯ) відповідно до вимог ДСТУ ISO 9001, остання версія 2009 року;

- система управління безпечністю харчових продуктів (СУБХП) відповідно до вимог ДСТУ ISO 22000;
- система екологічного управління відповідно до вимог ДСТУ ISO 14001;
- система управління безпекою та гігієною праці (OHSAS) відповідно до вимог ДСТУ OHSAS 18001;
- система соціальної відповідальності відповідно до вимог ISO 26000:2010;
- тощо.

## **2 Система екологічного управління**

Поява нових економічних, соціальних і екологічних пріоритетів, що спираються на нові збалансовані структури виробництва й споживання, нові технології та форми інвестицій, спричинює необхідність трансформації національних систем управління на локальному, регіональному, державному і глобальному рівнях, головним завданням яких є гармонізація відносин у системі «природа - суспільство».

У зв'язку з цим набуває актуальності розвиток систем екологічного управління і досягнення ними такого рівня досконалості, який забезпечував би гармонійний розвиток виробничого та природоресурсного потенціалу, давав би змогу узгоджувати «цілі» господарювання людини з «цілями» саморегуляції природних екосистем і уникати деградації навколишнього природного середовища.

До функцій екологічного управління відносяться функції екологічного менеджменту, сертифікації, реєстрації, паспортизації, маркування, декларування.

**Екологічний менеджмент (екологічне управління)** - функція управління, що спрямована на забезпечення гармонізації діяльності та розвитку господарських та інших об'єктів із еколого - правовими вимогами і реалізується на об'єктовому рівні в будь - якій галузі господарювання.

Екологічний менеджмент у тому чи іншому вигляді існує на будь-якому об'єкті, діяльність якого пов'язана з використанням природних ресурсів або може справляти вплив на довкілля, та виявляється в організаційно інституційному забезпеченні природоохоронної діяльності об'єкта з покладанням відповідальності за цю сферу на певні підрозділи (осіб), в організації руху екологічної інформації та її носіїв (документації) каналами інформаційних зв'язків, у веденні первинного обліку та екологічної звітності (в тому числі статистичної), у здійсненні виробничого контролю тощо.

**Системи екологічного менеджменту** запроваджуються виключно на добровільних засадах на підприємствах (організаціях), їх відокремлених структурних підрозділах, галузях господарства щодо окремого виду діяльності тощо.

Створена на підприємстві система екологічного менеджменту може бути впроваджена як шляхом її сертифікації з боку акредитованих органів із сертифікації (реєстрації), так і шляхом самодекларації.

Мотивація до впровадження таких систем пов'язана із загальною оптимізацією показників виробничої діяльності, підвищенням конкурентоспроможності продукції на ринку товарів та послуг, вимогами споживачів або суміжників, з якими працює підприємство, бажанням виходу на міжнародний ринок тощо.

Поява серії міжнародних стандартів систем екологічного управління ISO 14000 на підприємствах і в компаніях називають однією з найбільш значних міжнародних природоохоронних ініціатив.

Система стандартів ISO 14000 орієнтована не на кількісні параметри (обсяг викидів, концентрації речовин тощо) і не на технології (вимога використовувати або не використовувати певні технології, вимога використовувати «найкращу доступну технологію»).

Основним предметом ISO 14000 є система екологічного менеджменту.

Типові положення цих стандартів полягають у тому, що в організації повинні виконуватися визначені процедури, підготовлені певні документи, призначені відповідальні за певні області екологічно значимої діяльності.

Стандарт ISO 14001:2004 заснований на методології, відомої як цикл Демінга-Шухарта. Цикл Демінга-Шухарта (цикл PDCA, це модель безперервного поліпшення процесів, цикл PDCA - плануй (Plan), роби (Do), перевіряй (Check), впливай (Act). Його застосування в різноманітних областях екологічного управління дозволяє ефективно керувати цією діяльністю на системній основі.

Методологія PDCA являє собою найпростіший алгоритм дій керівника по управлінню процесом і досягнення його цілей.

Цикл управління починається з планування.

**Планування:** встановлення цілей і процесів, необхідних для досягнення цілей, планування робіт по досягненню цілей процесу і задоволення споживача, планування виділення і розподілу необхідних ресурсів (встановити цілі та процеси, які повинні дати результат відповідно з екологічною політикою організації).

**Виконання:** виконання запланованих робіт.

**Перевірка:** збір інформації та контроль результату на основі ключових показників ефективності, що вийшло в ході виконання процесу, виявлення та аналіз відхилень, встановлення причин відхилень (здійснювати моніторинг і вимірювати процеси по відношенню до політики, цілям, завданням, законодавчим і іншим вимогам, повідомляти результати).

**Вплив (управління, коригування):** прийняття заходів щодо усунення причин відхилень від запланованого результату, зміни в плануванні та розподілі ресурсів (вживати дії по постійному вдосконаленню результативності системи менеджменту навколишнього середовища).

**Екологічне маркування** - коротко і точно сформульований напис, символ чи зображення, що наноситься на етикетку або пакування продукції чи наводиться у документації на продукцію, технічних бюлетенях, рекламних матеріалах з метою зазначення певної екологічної характеристики продукції, компонента або пакування. Відповідність продукції встановленим екологічним критеріям підтверджується сертифікатом екологічного маркування.

**Оцінка відповідності продукції встановленим екологічним критеріям** проводиться органом з екологічного маркування.

Для проведення процедури з оцінки відповідності орган з екологічного маркування повинен мати:

- методику системи управління якістю, відповідно до якої проводиться оцінка відповідності;
- методику провадження діяльності органу з екологічного маркування, в якій визначаються його завдання, чисельність персоналу, необхідного для проведення процедури з оцінки відповідності, ступінь складності технології виробництва продукції і характер виробничого процесу (партія продукції або продукція, що випускається серіями);
- необхідну матеріально-технічну базу для забезпечення виконання завдань з проведення оцінки відповідності.

**Екологічні критерії.** Екологічні критерії розробляються відповідно до вимог актів законодавства у сфері охорони навколишнього природного середовища, санітарно-гігієнічних норм, переліків і класифікаторів найбільш поширених небезпечних забруднюючих речовин і відходів.

*Екологічні критерії повинні:*

- базуватися на екологічних характеристиках найкращої продукції та бути досяжними для 10-20 відсотків продукції обраної категорії, що представлена на національному ринку. Відсоток визначається в кожному конкретному випадку з метою просування найбільш екологічно чистої продукції та забезпечення достатнього вибору для споживача;
- враховувати загальний баланс між економічною вигодою та навантаженням на різних стадіях життєвого циклу продукції, у тому числі аспекти здоров'я та безпеки, а у разі необхідності - соціальні та етичні аспекти;
- обмежувати найбільш значний вид впливу продукції на навколишнє природне середовище та здоров'я людини і визначатися через суттєві екологічні аспекти продукції;
- бути придатними для проведення екологічної сертифікації згідно з вимогами Технічного регламенту;
- базуватися на достовірних даних та інформації про впливи на навколишнє природне середовище та здоров'я людини протягом життєвого циклу продукції для визначення екологічної переваги продукції відповідної категорії;
- бути встановленими в реально досяжних межах з урахуванням можливості та точності їх оцінювання;
- враховувати зауваження та пропозиції всіх заінтересованих осіб;

- бути гармонізованими з нормативно-правовою базою щодо відповідної категорії продукції при встановленні строків, визначень, методів випробовувань та технічної документації;

- враховувати державну політику розвитку відповідної галузі, до якої належить відповідна категорія продукції та екологічні критерії, встановлені для подібних категорій продукції.

Екологічне маркування здійснюється шляхом розміщення на первинній (внутрішній) чи вторинній (зовнішній) упаковці, прикріплення до неї, вкладення всередину упаковки, вміщення в супровідній документації, технічному описі, рекламному проспекті, інформаційному повідомленні для громадськості чи в інший спосіб інформації про екологічні характеристики у вигляді умовного позначення, слова, знаку, торговельної марки, графічного зображення, символу або малюнка, відповідно до нормативних вимог.

**Екологічна сертифікація** - це функція управління в галузі охорони навколишнього природного середовища, за допомогою якої визнаний у встановленому порядку орган документально засвідчує відповідність об'єкта сертифікації (продукції, систем управління якістю, систем управління довкіллям, персоналу) встановленим екологічним законодавством вимогам.

*Об'єктами обов'язкової екологічної сертифікації є:* - системи екологічного управління, регламентовані міжнародними стандартами, що розроблюються технічним комітетом ISO/TC 207 «Управління охороною довкілля», у якому Україна бере участь;

- продукція, шкідлива для довкілля, включаючи озоноруйнівні речовини та продукцію, що їх містить, передбачувані до ввозу в Україну та вивозу з України, а також товари, ввезені на митну територію України;

- екологічно шкідливі технології, включаючи ті, що ввезені на митну територію України та використовуються на промислових і дослідно-експериментальних об'єктах підприємств і організацій оборонних галузей промисловості;

- відходи виробництва і споживання, включаючи небезпечні та інші відходи, які є об'єктом транскордонного перевезення, та діяльність у сфері поводження з відходами; - види тварин і рослин, їх частини або деривати, що підпадають під дію Конвенції про міжнародну торгівлю видами дикої фауни та флори, які знаходяться під загрозою зникнення, здобуті у відкритому морі суднами, що плавають під прапорами України.

Порядок розробки і впровадження системи екологічного управління Відповідно до вимог стандарту ISO 14001 для розробки та впровадження системи екологічного управління організація повинна:

- визначити відповідну екологічну політику;
- ідентифікувати екологічні аспекти, що впливають з результатів минулих, справжніх або планованих видів діяльності, продукції чи послуг з метою визначення впливу на навколишнє середовище;
- ідентифікувати відповідні вимоги законодавчих актів і норм;

- ідентифікувати пріоритети і встановити відповідні цільові та планові екологічні показники;
- розробити організаційну схему та програму (и) для реалізації політики та досягнення цільових і планових екологічних показників;
- сприяти планування, управління, моніторингу, коригувальних дій, аудиту та аналізу для забезпечення виконання зобов'язань політики і підтримки відповідності системи менеджменту навколишнього середовища; - забезпечити здатність адаптуватися до обставин, що змінюються.

### **3. Системи управління гігієною та безпекою праці**

**Системи управління гігієною та безпекою праці (СУГіБП)** – це сукупність заходів, дії яких спрямовані на збереження життя й здоров'я працюючих і які пов'язані між собою спільною метою, завданнями й функціями.

*Основне завдання цієї системи* - організація безпечного і нешкідливого виробничого процесу шляхом систематичного виконання нормативно-правових актів, науково-технічних й організаційно профілактичних заходів з охорони праці на гірничому підприємстві, у його підрозділах і на робочих місцях.

*Система включає:*

- створення системи протиаварійного захисту підприємств, дільниць, технологічних процесів (ліній) і робочих місць;
- забезпечення безпечної експлуатації виробок, будівель, споруд, територій, виробничого обладнання, засобів захисту й контролю параметрів безпеки;
- забезпечення безаварійності технологічних операцій, безпеки проведення робіт, будівництва будівель і споруд;
- нормалізація санітарно-гігієнічних умов праці;
- забезпечення працівників засобами індивідуального захисту;
- організація професійного відбору, медичних оглядів робітників;
- забезпечення якісного навчання і професійної підготовки кадрів;
- створення оптимальних режимів праці, відпочинку і харчування протягом робочого часу;
- організація санітарно-побутового та медичного обслуговування працівників;
- пропаганда безпечних методів роботи і передового досвіду з охорони праці;
- організація контролю безпеки ведення робіт;
- ефективне матеріальне стимулювання робіт з охорони праці;
- забезпечення обслуговування підприємств з небезпечними умовами праці професійними аварійно-рятувальними (гірничорятувальними) підрозділами.

**Системи управління гігієною та безпекою праці відповідно до вимог національного стандарту ДСТУ OHSAS 18001:2010** - це система управління,

що дозволяє оцінити виробничі небезпеки, ідентифікувати пов'язані з ними ризики і ефективно управляти ними.

В результаті впровадження СУГіБП, можливості виникнення аварійних ситуацій зводяться до мінімуму, знижуються виробничі ризики, забезпечується належний рівень охорони здоров'я персоналу та дотримання техніки безпеки на робочих місцях.

*Сертифікація СУГіБП дозволяє:*

- зменшити ризики;
- отримати конкурентну перевагу;
- діяти відповідно до вимог законодавства;
- підвищити ефективність роботи в цілому;
- полегшити процедуру контролю з боку державних органів;
- підвищити рівень задоволеності персоналу.

#### **4. Система управління безпечністю харчових продуктів (НАССР)**

Наразі системи управління безпечністю харчових продуктів застосовують практично в усьому світі як надійний захист споживачів від небезпек, які можуть супроводжувати харчову продукцію. Запровадження систем управління безпечністю харчових продуктів вимагає законодавство Європейського Союзу, США, Канади, Японії, Нової Зеландії та багатьох інших країн світу.

В Україні застосування систем безпечністю харчових продуктів НАССР (Hazard Analysis and Critical Control Points) є обов'язковим для всіх підприємств, які займаються виробництвом або введенням в обіг харчових продуктів. Цього вимагають Закони України «Про безпечність та якість харчових продуктів» та «Про дитяче харчування».

Запровадження системи управління безпечністю харчових продуктів на базі концепції НАССР надає підприємству змогу:

- гарантувати випуск безпечної продукції за рахунок систематичного контролю на всіх стадіях виробництва;
- належним чином керувати всіма небезпечними чинниками, які загрожують безпечності харчових продуктів – запобігати, усувати чи мінімізувати їх;
- гарантувати, що харчові продукти є безпечними на момент їх споживання в їжу;
- забезпечити належні гігієнічні умови виробництва у відповідності з міжнародними нормами;
- демонструвати відповідність застосовним законодавчим та нормативним вимогам щодо безпечності харчових продуктів;
- укріпити довіру споживачів, замовників та органів нагляду до продукції, що виробляється та підвищити імідж підприємства;
- розширити мережу споживачів продукції та вийти на закордонні ринки;
- підвищити відповідальність персоналу за випуск безпечної продукції та забезпечити розуміння всіма робітниками підприємства першорядної важливості аспектів безпечності продукції;

## 5. Системи управління соціальної відповідальності

В останні роки все більшого значення набувають вимоги світового співтовариства і практично всіх держав до соціальної сторони діяльності організацій. Це однаковою мірою стосується організацій усіх типів, розмірів і форм власності незалежно від їх географічного розміщення, сфери діяльності, культурних і національних традицій. Виникло і міцно утвердилось поняття про соціальну відповідальність організацій, яка в загальному випадку включає виробництво продукції і надання послуг належної якості, задоволення інтересів споживачів, дотримання прав персоналу на працю, виконання вимог до безпеки та гігієни праці, до промислової безпеки та охорони навколишнього середовища, ресурсозбереження, участь у соціальних заходах та підтримки ініціатив місцевого співтовариства, сумлінне ведення бізнесу.

В результаті багато організацій прагнуть представити органам влади, контрольним та наглядовим органам, громадськості та засобів масової інформації документальні свідчення свого відповідального ставлення до соціальної сторони власної діяльності. Як відомо, найвагомішим свідченням виконання будь-яких вимог у цікавить суспільство галузі діяльності прийнято розглядати дотримання стандартів, що діють в цій галузі, особливо, якщо воно підтверджено через сертифікацію.

Для сертифікації в галузі соціальної відповідальності застосовується стандарт SA 8000 «Social Accountability - Соціальна відповідальність», розроблений на основі рекомендацій Міжнародної організації праці. Він встановлює вимоги лише до дотримання прав персоналу на працю і на вимоги з охорони праці, не торкаючись інших сторін соціальної відповідальності бізнесу. Крім того, в ньому містяться вимоги до менеджменту в галузі соціальної відповідальності.

У цьому стандарті використовуються терміни та визначення, в тому числі: **соціальна відповідальність** (social responsibility) - відповідальність організації за вплив своїх рішень та діяльності на суспільство і навколишнє середовище через прозору і етичну поведінку, яка:

- сприяє сталому розвитку, включаючи здоров'я і добробут суспільства;
- враховує очікування зацікавлених сторін;
- відповідає з законами і узгоджується з міжнародними нормами поведінки;

- інтегровано в діяльність всієї організації і застосовується в її взаєминах

Діяльність включає в себе продукти, послуги та процеси. Взаємовідносини відносяться до діяльності організації в рамках її сфери впливу. Вимоги до діяльності організацій у сфері соціальної відповідальності складається з модулів.

### **Модуль А. Соціальні права персоналу.**

1. Свобода об'єднань і право на колективний договір.
2. Заробітна плата.

3. Тривалість роботи.
4. Дискримінація.
5. Дисциплінарні заходи.
6. Охорона праці.

**Модуль Б. Соціальні гарантії персоналу.**

1. Перепідготовка та компенсаційні виплати при скороченні персоналу.
2. Сприяння учням.
3. Оплачувана відпустка.
4. Охорона материнства.

**Модуль В. Якість продукції, послуг і робіт.**

**Модуль Г. Задоволення інтересів споживачів.**

1. Інформація про безпеку.
2. Розгляд скарг і претензій.
3. Захист персональних даних про споживачів.
4. Надання послуг першої необхідності.

**Модуль Д. Охорона навколишнього середовища.**

1. Запобігання шкідливих впливів на навколишнє середовище.
2. Екологічне навчання і просвітництво персоналу.

**Модуль Е. Економне витрачання ресурсів.**

**Модуль Ж. Підтримка місцевого співтовариства.**

1. Підтримка зусиль влади у розвитку території, де розміщена організація.
2. Допомога місцевим установам та організаціям соціальної сфери.
3. Допомога малозабезпеченим сім'ям, самотнім престарілим, а також ветеранам.
4. Підтримка житлово-комунального господарства.
5. Підтримка культурних та спортивних організацій та заходів.

**Модуль І. Менеджмент соціальної відповідальності.**

1. Цілі і політика.
2. Аналіз і контроль з боку керівництва.
3. Відповідальні представники керівництва.
4. Інформування місцевого співтовариства і зацікавлених сторін..
5. Взаємодія з постачальниками та субпідрядниками.
6. Зовнішні зв'язки.
7. Самооцінка.

*Класична схема побудови програми корпоративної соціальної відповідальності передбачає п'ять основних етапів.*

**Етап 1.** Керівництво визначає і документує пріоритети соціальної політики.

**Етап 2.** Реалізація на практиці пріоритетів і принципів (комітети з соціальної відповідальності).

**Етап 3.** Розробка програми підготовки персоналу і партнерів по бізнесу.

**Етап 4** (ключовий). Розробка та впровадження програм соціальної відповідальності, заснованих на добровільно здійснюваній діяльності компанії в соціальній, економічній та екологічній сферах.

**Етап 5.** Оцінка соціальних програм компанії та доведення досягнутих результатів до широкого кола зацікавлених осіб.

*Інструменти реалізації програм:*

- грошові гранти;
- благодійні пожертви і спонсорська допомога;
- соціально значимий маркетинг;
- еквівалентна фінансування;
- соціальні інвестиції;
- делегування співробітників компанії;
- адміністративний та соціальний бюджет.

Переваги, які отримують підприємства, які створили систему соціальної відповідальності і пройшли сертифікацію на відповідність вимогам стандарту SA 8000 або ISO 26000:2010: для працівників це:

- скорочення числа аварій на робочих місцях;
- зростання можливостей з організації профспілок та колективного ведення переговорів;
- можливість поліпшення умов праці;
- обізнаність про основні трудові права;
- можливість спілкуватися безпосередньо з роботодавцем з питань трудових прав;
- доказ того, що трудові права - це благо не тільки для суспільства, а й для бізнесу;
- поліпшення бізнес-діяльності призводить до економічного зростання і створення нових робочих місць. для роботодавців це: - надійний і ефективний спосіб виявити соціальну відповідальність;
- поліпшення репутації компанії і підвищення популярності її торгової марки;
- додаткові можливості залучати та утримувати працівників;
- підвищення якості і зростання продуктивності;
- економія від скорочення втрачених робочих днів і зниження числа страхових рахунків;
- поліпшення відносин з працівниками, профспілками, компаніями, споживачами, - неурядовими організаціями та урядом. для споживачів та інвесторів це: - чітка і надійна інформація для тих, хто при закупівлях керується етичними критеріями;
- корисна інформація для соціально відповідальних інвесторів;
- підтвердження того, що продукти вироблені з дотриманням усіх гуманітарних норм;
- ідентифікація компаній, що роблять значні успіхи в справі дотримання всіх гуманітарних норм;
- розширення асортименту товарів і географії виробництва.

## **6. Розробка інтегрованих систем управління**

Новітні технології продовжують активно впливати на формування нових підходів у сфері управління організацією. Сьогодні здійснюється швидкий перехід від ідеології загального управління якісно (TQM) до ідеології загального управління. Проміжним етапом цієї трансформації є створення інтегрованих систем управління (ICU). Ця наростаюча у часі тенденція супроводжується розробленням відповідних міжнародних і регіональних стандартів, настанов, рекомендацій.

Створення інтегрованих систем управління стало предметом зацікавленого обговорення в кінці 90-х років минулого століття у зв'язку з розробкою систем, що відповідають вимогам декількох міжнародних стандартів (як офіційних, так і стали такими де-факто) на системи менеджменту - MSS (Management System Standards).

До таких належать: стандарти ISO серії 9000 на систем управління якістю, серії 14000 на системи екологічного управління, стандарти OHSAS серії 18000 на системи менеджменту промислової безпеки.

Відображаючи світову тенденцію до стандартизації менеджменту, MSS встановлюють вимоги до того, що необхідно зробити для досягнення цілей в різних областях загальної системи управління. Визначальним гідністю стандартів MSS є систематизація вимог до діяльності організації в конкретних областях менеджменту і створення передумов для просування цих систем до ділового досконалості. Інтегрована система управління - це сукупність кількох міжнародних стандартів у рамках однієї системи.

За іншим визначенням, під інтегрованою системою управління розуміється частина загальної системи менеджменту організації, що відповідає вимогам двох чи більше стандартів на системи менеджменту, яка функціонує як єдине ціле і спрямована на задоволення зацікавлених сторін.

*Створення ICU організації дозволяє одержати ряд переваг:*

- інтегрована система забезпечує більшу узгодженість дій всередині організації, посилюючи тим самим синергетичний ефект, що полягає в тому, що загальний результат від узгоджених дій вищий, ніж проста сума окремих результатів (коли, згідно парадоксу Аристотеля, «один плюс один більше двох»);
- інтегрована система мінімізує функціональну роз'єднаність в організації, що виникає при розробці автономних систем менеджменту;
- орієнтація організації на загальні цілі діяльності з урахуванням зацікавлених сторін;
- створення інтегрованої системи, як правило, значно менше трудомістким, ніж декількох паралельних систем;
- число внутрішніх і зовнішніх зв'язків в інтегрованій системі менше, ніж сумарна кількість цих зв'язків в декількох системах;
- створення єдиної системи управління документацією і ведення записів (обсяг документів в інтегрованій системі значно менше, ніж сумарний обсяг документів в декількох паралельних системах);

- в інтегрованій системі досягається більш високий ступінь залученості персоналу в поліпшення діяльності організації;
- здатність інтегрованої системи враховувати баланс інтересів зовнішніх сторін організації вища, ніж при наявності паралельних систем;
- витрати на розробку, функціонування і сертифікацію інтегрованої системи нижчі, ніж сумарні витрати при декількох системах менеджменту;
- більш ефективне використання усіх видів ресурсів, спрямованих на досягнення намічених цілей;
- поєднання і взаємозв'язок процесів менеджменту;
- зменшення можливих протиріч між різними аспектами діяльності організації;
- створення єдиної системи навчання і підвищення компетентності персоналу, спрямованої на досягнення намічених цілей;
- підвищення популярності та іміджу організації тощо.

*Впровадження ІСУ можна здійснити двома способами:*

1. До ISO 9000 (система управління якістю) додається ISO 14000 (система екологічного управління) і OHSAS 18000 (СУГіБП). Сертифікат ISO дає перевагу при участі в тендерах і що особливо важливо, ISO 9000 необхідний для роботи на міжнародному ринку.

Вигоди від впровадження системи менеджменту якості очевидні. Сертифікат за стандартами серії ISO 9000 необхідний як для роботи на вітчизняному ринку, так і за кордоном.)

Основний принцип інтегрування систем управління якістю та охорони навколишнього середовища виникла відразу після виходу стандартів ISO серії 14000: «Не слід змішувати стандарти 9000 (якість) і 14000 (екологія) в одну родину стандартів, але слід збільшити їх сумісність настільки, наскільки це потрібно для полегшення впровадження та подальших перевірок в організаціях».)

Застосування OHSAS 18001 направлено на зниження і виключення негативного впливу виробничих факторів на здоров'я персоналу та майно підприємства (мал.). У спрощеній формулюванні деяких фахівців це звучить так: «Все, що відбувається всередині приміщення щодо шкоди, безпеки та здоров'я, - це OHSAS 18001, все, що відбувається за межами приміщення щодо цих же категорій, - це ISO 14001 ».

2. Всі системи менеджменту об'єднуються в єдиний комплекс одночасно, тобто створюються повністю інтегровані моделі. Більшість експертів, вважають другий спосіб найбільш ефективним.) Порядок розробки ІСУ може бути таким же, як і при створенні СУЯ відповідно до вимог стандартів ISO серії 9000.