

## УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО В ОРГАНИЗАЦИЯТА – СТРАТЕГИЧЕСКИ ПОГЛЕД В БЪДЕЩЕТО

Доц. д-р Христо Сирашки, СА „Д. А. Ценов” – Свищов

*Резюме:* Системата за управление на качеството на дадена организация се разработва за задоволяване на вътрешните потребности при управлението на организацията. В нея се включва съвкупността от организационната структура, процедурите, процесите и необходимите ресурси за осъществяване на управлението на качеството. Нейният обхват трябва да бъде съобразен с постигането на поставените цели за подобряване на качеството.

*Ключови думи:* Качество, управление на качеството, система за управление на качеството.

Качеството е насочено към всички дейности в организацията, чието изпълнение осигурява устойчивост и конкурентоспособност. Гарантирането на определено ниво на качество е задължително условие за всяка организация.

Качеството означава удовлетворение на клиента, на потребителя. Качеството на изделието или услугата е плод на дейността на отделен производител, бил той едно лице или група от хора, т.е, организация. Но конкретната оценка за качеството се дава от външната среда, от потребителя на изделието или услугата. В такъв смисъл каквото и да е виждането на производителя, от значение е оценката за качеството на клиента. Този критерий е ключов във философията на качеството. Той следва дълбоко да залегне в мисленето на всеки, който има отношение към производството на изделия и услуги<sup>1</sup>.

Пазарната икономика, бързите темпове на развитие и стремежът към съвършенство, са някои от водещите фактори, които подтикват организациите към постигане на качество на продуктите и услугите. Понятието качество се формира под въздействието на историческите

---

<sup>1</sup> Стефанов, Н. и др. Управление на качеството, С., ИК „Труд и право”, 2004, с. 19-35.

условия и технологичните предпоставки. Това се обуславя от факта, че всяко обществено производство има своите обективни изисквания към качеството на продуктите<sup>2</sup>.

Съвременното понятие за качество, включва всички дейности в една организация, чието качествено изпълнение осигурява нейното оцеляване, развитие и процъфтяване.

Както посочват някои автори<sup>3</sup>, управлението на качеството, като базова философия за развитие на бизнеса, еволюира във времето и пространството. Започвайки преди повече от половин век в Япония, днес тя е обхванала целия свят. На нея се базират водещи подходи и концепции. Нейното прилагане е гаранция за надеждност и просперитет.

Качеството е съвкупност от свойства и характеристики, които притежава дадено изделие (услуга), определящи способността му да задоволи определени или предполагаеми потребности и изисквания в зависимост от неговото предназначение и от конкретните условия на експлоатация или на потребление.

Не всяка съвкупност от свойства обаче е гаранция за високо качество. При това чести са случаите, когато продукти с еднакво предназначение задоволяват в различна степен нуждите на потребителите. Това се дължи на факта, че имат различна потребителна стойност, т.е. изделията са от различно качество.

От това следва, че качеството на продуктите е мярка за тяхната полезност и че трябва да се разглежда като динамична система от свойства, която непрекъснато се развива в резултат от постоянното нарастване на изискванията на потребителите и от развитието на науката и на техническия прогрес<sup>4</sup>.

За всяка система за качество е важно:

- ✓ да осигурява управление на качеството на всички равнища „от веригата на качеството“;
- ✓ да осигурява участието в управлението на качеството на всички работещи в организацията;
- ✓ да определи точно и ясно отговорностите на ръководството;
- ✓ да осигури необходимата връзка между работата по подобряване на качеството и работата по намаляване на разходите;

<sup>2</sup> Цит. по: **Сирашки, Г.**, Сирашки, Хр. Стандартизация сертификация и метрология. Свищов, АИ „Ценов“, 2012, с. 68.

<sup>3</sup> **Филева, П.**, Туджаров, Хр. Тотално управление на качеството. Книгоиздателство „Асеновци“, 2007, с. 32.

<sup>4</sup> **Сирашки, Хр.** и др. Управление на качеството, Свищов, АИ „Ценов“, 2016, с. 23.

- ✓ да осигурява откриване на дефектите и да не ги допуска в процеса на производството и до потребителите;
- ✓ да определя реда за периодични проверки, за анализ и за усъвършенстване на системата;
- ✓ да определя и да осигурява реда за документно оформяне на всички процедури в системата<sup>5</sup>.

Посочва се, че за да се изгради ефективна система за управление на качеството, освен познаване на същността и елементите му, е необходимо създаване на причинно следствена връзка между тези елементи. Формираната причинно следствената верига, изгражда цялостното качество на продукта и се нарича „верига на качеството“<sup>6</sup>.

Първи етап: определяне на отделните елементи на качеството.

Втори етап: определяне на качеството на процесите, чрез които се формират отделните елементи и функционалните специалисти или звена в една организация, осъществяващи тези процеси.

Трети етап: определят се процесите и извършващите ги звена и специалисти, които нямат пряка връзка с процеса на формиране на елементите на качеството в организацията, но чиято дейност осигурява качеството на пряко свързаните процеси и звена.

Четвърти етап: определяне на качеството на човешките ресурси, чрез които се осигурява качеството на дейността на всички звена и процеси.

Пети етап: определяне качеството на управление, с което се осигурява както качеството на човешките ресурси, така и на процесите на всички звена, пряко и непряко заети със създаването на продукта.

Според д-р К. Ишикава,<sup>7</sup> управлението на качеството обхваща пет стратегически цели:

1. Приоритет на качеството пред печалбата и реализирането му на всички равнища на фирмата;

2. Създаване на условия за разкриване и развитие на способностите на всеки служител, чрез непрекъснато образование и повишаване на квалификацията му. Основа на качеството са поведението и позицията на всеки член на фирмата. Прокарване на принципа „всеки работник е мениджър“;

3. Създаване на дългосрочна ориентация за потребителско търсене;

4. Изтъкване както на слабите места, така и на успехите. От това личи, че има контрол върху всички функции;

<sup>5</sup> Сирашки, Хр. и др. Управление на качеството. Свищов, АИ „Ценов“, 2016, с. 51.

<sup>6</sup> Вж. Иванова, Р. Управление на качеството. Варна, Наука и икономика, 2014, с. 16.

<sup>7</sup> Ишикава, К. Японские методы управления качеством. М., 1988 г.

5. Създаване на система за контрол и управление на тоталното качество за цялата фирма, насочена към всички заети в нея, с обстойни указания за качествените аспекти на всяко решение и действие на отделните етапи от работата – от проекта до продажбата.

Трябва да се отбележи, че успехът на управлението на качеството се дължи на възприемане на качеството на изделието от потребителя, а не на самото производство. Потребителят е този, който определя равнището на качеството и затова управлението на качеството трябва да се насочи към реалните потребности на клиентите от определено качество на изделията.

В заключение ще посочим, че системата за управление на качеството на дадена организация се разработва за задоволяване на вътрешните потребности при управлението на организацията. В нея се включва съвкупността от организационната структура, процедурите, процесите и необходимите ресурси за осъществяване на управлението на качеството. Нейният обхват трябва да бъде съобразен с постигането на поставените цели за подобряване на качеството. Тя трябва да бъде изградена по начин, който в най-голяма степен да ангажира всеки член на колектива на организацията за постигане на поставените стратегически цели.

#### **ЛИТЕРАТУРА.**

1. Иванова, Р. Управление на качеството. Варна, Наука и икономика, 2014.
2. Ишикава, К. Японские методы управления качеством. М., 1988.
3. Сирашки, Хр. и др. Управление на качеството. Свищов, АИ „Ценов“, 2016.
4. Сирашки, Г., Сирашки, Хр. Стандартизация сертификация и метрология. Свищов, АИ „Ценов“, 2012.
5. Стефанов, Н. и др. Управление на качеството. С., ИК „Труд и право“, 2004.
6. Филева, П., Туджаров, Хр. Тотално управление на качеството. Книгоиздателство „Асеневци“, 2007.