



УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО И МЕХАНИЗМИ ЗА УСТОЙЧИВО РАЗВИТИЕ

Нина Гергова
ninagergova@vtu.bg

*Висше транспортно училище „Тодор Каблешков”,
София, България, ул. Гео Милев № 158,
БЪЛГАРИЯ*

***Ключови думи:** качество, инструменти, ефективност, устойчиво развитие, модели, управление*

***Резюме:** В статията се прави преглед на управлението на качеството като механизъм за постигане на устойчиво развитие. Поставя се акцент на качеството, като управленски инструментариум, който играе силна роля за работата, развитието и конкурентоспособността на всяка една организация и бизнес единица.*

Управлението на качеството е представен като важен процес, при който управленските функции планиране, организиране, управление, взимане на решения, контрол са насочени към изпълнението на различни дейности в бизнес организацията с цел постигане на еквивалент между получения краен продукт или услуга и стандартизираните изисквания.

Механизмите за устойчиво развитие за всяка една бизнес единица са пряко свързани с приложението и изпълнението на системите за управление на качеството. За да се постигне устойчиво развитие е необходимо при управлението на качеството да се извърши цялостен, комплексен поглед към проблемите, заплахите и възможностите за развитие на организацията.

Разгледани са различни концепции за управление на качеството, които се различават със своите характерни особености, и са свързани с всички действия, водещи към устойчиво развитие на бизнес организацията.

I. Въведение

Качеството, като управленски елемент е изключително важно за работата, развитието и конкурентоспособността на всяка една организация и бизнес единица. Неговото постигане, поддържане на необходимото равнище, както и стремеж за повишаване, са свързани с редица организационни и управленски решения, насочени към постигане на силно конкурентно предимство.

В съвременната икономика все повече се постига взаимозаменяемост на услугите и стоките, както по качествени критерии, така и по разнообразие – асортимент. Това се оказва важна предпоставка за създаването на Международна организация по стандартизация (International Organization for Standardization - ISO).

България, като европейска държава поетапно хармонизира своите стандарти със стандартите, действащи в рамките на Европейския съюз и прилагани в световен мащаб.

Стандартите за качество, с техните характеристики, принципи и обхват наложиха създаването на Стандартизационна система за качество. Всеки стандарт е свързан с постигане на стандартни изисквания за качество на предлаганите от бизнес организациите стоки и услуги. Важен елемент при определянето на стандартите за качество са изграждането и внедряването на система и политика по осигуряване и управление на качеството.

Стандартът за качество ISO определя качеството като степен на съответствие на крайните резултати от дейността на организациите с тези, определени като оптимални за задоволяването на потребностите на потребителите, опазващи тяхното здраве и гарантиращи хармонията с околната среда.

Управлението на качеството е свързано с определяне, групиране, извеждане на редица подходи, методики, умения, с помощта на които могат да се координират дейности за контрол на качеството.

Управлението на качеството е изключително важен управленски инструментариум, чрез който се създава политика по качеството, определят се целите за постигане, поддържане, подобряване и управляване на качеството за всяка една организация и бизнес единица.

Това ни дава основание да разглеждаме управлението на качеството като съвкупност от всички цели, дейности и процеси необходими за постигане на качеството, пряко свързани с предлаганите услуги или продукти от дадената организация и бизнес единица.

II. Модели за управление на качеството

Управлението на качеството е процес свързан с постигане на организационните цели на организацията и бизнес единицата при стриктно спазване на норми, правила и ценности.

Качеството се определя на базата на различни измерители, което прави изключително трудно намирането на точните критерии за оценка на предлаганите стоки и услуги, както и за формулиране на политика за управление на качеството.

Разработени са и се прилагат редица концепции за управление на качеството.

В практиката се е наложил като ефективен модела за тотално управление на качеството (Total Quality Management – TQM)¹, който обхваща всички действия за осигуряване качеството на услугата или продукта, съобразено с изискванията на ползвателите или клиентите, както и осигуряване на ефективност в работата на цялата организация. Моделът позволява да се реализират целите във всяка една организация, в зависимост от конкретните условия, както и да се усъвършенства самото управление на качеството.

Поради това този модел е широко използван от бизнес организациите и е свързан с постоянно обновяване на стандартите за качество.

Моделът на тотално управление на качеството включва всички мероприятия свързани с оптимизиране на процесите и подобряване на вътрешнофирмената бизнес среда, като от изключителна важност е отчитането на очакванията и нагласите на клиентите, а продуктите и услугите трябва да отговарят на техните потребности.

Прилагането на TQM е труден модел, защото при определяне на качеството на продукта или услугата, наличието на дефекти трябва да бъдат отстранени

¹ *Николова, И. Теоретична основа на тотално управление на качеството – основни модели и изследвания. Софтрейд, С., 2008*

задължително. Самият процес по откриването на дефекти е сложен процес, който изисква средства, време, ресурси.

От направени проучвания се констатира, че около 25% от предприятията, които прилагат подхода на тотално управление на качеството, са постигнали значителни подобрения в качеството, производителността, конкурентоспособността и икономическата изгода от дейността си.²

Други важни бизнес модели за управление на качеството, които намират приложение в практиката са свързани с осемте фундаментални концепции за изключителност (Fundamental Concepts of Excellence). Те са практически приложими, ефективни са за управление на качеството към настоящия момент на развитие на икономиката и са пряко свързани с осигуряване на устойчиво развитие.



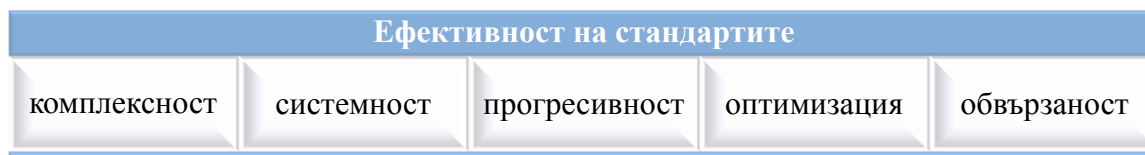
Фигура 1. Фундаментални концепции за изключителност

Посочените концепции за управление на качеството се различават със своите характерни особености, и са свързани с всички действия, водещи към устойчиво развитие на бизнес организацията.

Глобализацията на икономиката, разрастващия се бизнес, засилената конкуренция между организациите, повишаващите се непрекъснато изисквания на потребителите, налагат активно да се прилага международната система за управление на качеството. Целта е да се подпомогне с регламентирани правила и стандарти за качество предлагането на стоки и услуги на пазара. Стандартът като нормативен документ определя нормите, правилата и изискванията към обекта на стандартизация.

² Георгиев, И., Цветков, Ц. Сравнителен иновационен анализ на индустриалните фирми в България и ЕС. Годишник на УНСС, 2004

Качеството и ефективността на стандартите зависят от няколко основни компонента, които изразяват връзката между различните параметри, стандартизационни норми, изисквания, нови технологии. Крайната задача е да се постигне оптимално задоволяване на потребностите на потребителите и клиентите.



Фигура 2. Ефективност на стандартите

Важна роля за осигуряване на качество на предлагания продукт или услуга, който да съответства и на нормативните изисквания има системата за управление. Във всяка една организация и бизнес единица системите за управление на качеството гарантират на клиентите едно постоянно качество на предлагания продукт/услуга и стимулират непрекъснатото повишаване на удовлетворението на клиента.

Системите за управление на качеството съдържат задължителни правила за изпълнение и управление на всички дейности в организацията и бизнес структурата.

Разработването и внедряването на Системи за управление на качеството е съпътствано с внедряването и познаването на международните стандарти:³

- ✓ „ISO 9000:2015 Системи за управление на качеството. Основни принципи и речник“.
- ✓ „ISO 9001:2015 Системи за управление на качеството. Изисквания“ – към системите за мениджмънт на качеството.
- ✓ „ISO 9004:2009 Управление за дълготраен успех на всяка организация. Подход за управление чрез качеството.“ – ръководство за подобряване на резултатите.
- ✓ „ISO 19011:2012 Указания за извършване на одит на системи за управление“.

Управлението на качество обхваща цялата организационна система, процеси или функционални подразделения.

III. Механизми за устойчиво развитие

Устойчивото развитие е обществена ценност, която се споделя от цялата държава. От съществена необходимост е всяка една фирма или сектор на икономиката да определи своите цели, стратегии и планове за развитие, като тяхното изпълнение да води до подобряване на околната среда и условията на живот. Чрез технологичният напредък могат да се контролират и управляват всички кризи – икономически, социални, екологични, демографски.

Идеята за устойчиво развитие се основава на предвиждания за икономически растеж, който може да задоволи нуждите на обществото от благосъстояние в дългосрочен план. Устойчивото развитие определя необходимостта да се избират и насърчават стратегии за икономическо развитие, съобразени с опазването и подобряването на околната среда, както и постигане на биологично равновесие на Земята.⁴

³ <http://www.iso-certificate.eu/iso-certificate-systems.html>

⁴ Тодорова Д., *Индикатори за измерване на устойчивото развитие на наземния транспорт*, Списание „Бизнес посоки“, бр. 1, 2011, ISSN: 1312-6016, стр. 99-123

Развитието на дейността на всяка фирма и преминаването към устойчиво развитие е сложен и дългосрочен процес. Важна роля играят стратегическия мениджмънт и стратегическото планиране, управлението на качеството. Стратегическото планиране очертава последователността от дейности, които фирмата трябва да предприеме, за да се приспособи към промените в обкръжаващата среда. Стратегическият мениджмънт се разглежда като по-широка концепция, като непрекъснат процес, включващ опитите на фирмата да се пригоди към променящата се среда по начина, съдържащ най-големи предимства. В тази връзка управлението на качеството прави обвързка с всички дейности, политики, стратегии на фирмата.

Промяната в икономическата обстановка в света и в България постави необходимостта от активизиране на мероприятията за устойчиво развитие, както и за конкретизиране на изискванията за устойчивост.

В съответствие с европейската стратегия за устойчиво развитие и изготвената Национална стратегия за устойчиво развитие на България, задачите поставени в нея целят постигане на устойчив и балансиран дългосрочен икономически растеж.

Въвеждането на системи за управление и сертифициране на качеството допринася за растежа и просперитета на различните бизнеси, като най-общо подпомага привличането на повече и по-удовлетворени клиенти, което на свой ред се отразява положително върху приходите и дългосрочната икономическа рентабилност на икономическите сектори. Прилагането, управлението и контрола при използване на системите за управление и сертифициране на качеството имат редица ползи и водят до постигане от бизнес организациите на:

- подобрени бизнес резултати;
- управленски модели, които дават трайно отражение върху качеството на продуктите;
- повишена ефективност;
- повишено ниво на обща потребителска удовлетвореност;
- мониторинг на конкретни клиентски очаквания, мнения, изисквания за качество и др.;
- подобрена проследимост на процесите в организацията;
- по-добре определени цели на организацията;
- постигнато и поддържано качество на продуктите/услугите на организацията;
- доказани способностите на организацията;
- разширен пазар или запазени пазарни дялове;
- повишена компетентност на служителите;
- конкурентоспособност.

Същностните характеристики на устойчивото развитие за всяка една бизнес единица са пряко свързани с приложението и изпълнението на системите за управление на качеството. За да се постигне устойчиво развитие е необходимо при управлението на качеството да се извършва цялостен, комплексен поглед към проблемите, заплахите, и възможностите за развитие на организацията.

IV. Заключение

Прилагането на комбиниран подход от модели и концепции за управлението на качеството е ефективно и дава възможност за развитие на организацията в динамични пазарни условия, както и постигане на устойчиво развитие. Чрез тях се подпомага осъществяването на организационните процеси и дава възможност на мениджмънта да прилага на практика системния метод за управление.

Управлението на качеството е изключително важен, отговорен и труден процес, при който управленските функции планиране, организиране, управление, взимане на решения, контрол са насочени към изпълнението на различни дейности в бизнес организацията с цел постигане на еквивалент между получения краен продукт или услуга и стандартизираните изисквания.

ЛИТЕРАТУРА:

- [1] Николова, И. Теоретична основа на тотално управление на качеството – основни модели и изследвания, Софтрейд, С., 2008
- [2] Георгиев, И., Цветков, Ц. Сравнителен иновационен анализ на индустриалните фирми в България и ЕС, Годишник на УНСС, 2004
- [3] <http://www.iso-certificate.eu/iso-certificate-systems.html>
- [4] Тодорова Д., Индикатори за измерване на устойчивото развитие на наземния транспорт, Списание „Бизнес посоки”, бр. 1, 2011, ISSN: 1312-6016, стр. 99-123
- [5] Василев Д., Управление на качеството, ВТУ „Тодор Каблешков“, София, 2008, ISBN 978954-120147-3

QUALITY MANAGEMENT AND SUSTAINABLE DEVELOPMENT MECHANISMS

Nina Gergova
ninagergova@vtu.bg

*Todor Kableshkov University of Transport
Sofia, 158 Geo Milev Str.158
BULGARIA*

Key words: *quality, tools, efficiency, sustainable development, models, management*

Abstract: *The article reviews quality management as a mechanism for achieving sustainable development. The emphasis is on quality, as a management tool that plays a strong role in the work, development and competitiveness of each organization and business unit.*

Quality management is presented as an important process in which the management functions planning, organizing, managing, decision-making, control are focused on the implementation of various activities in the business organization in order to achieve an equivalent between the final product or service and standardized requirements.

The mechanisms for sustainable development for each business unit are directly related to the application and implementation of quality management systems. In order to achieve sustainable development, it is necessary to take a comprehensive, comprehensive view of the problems, threats and opportunities for development of the organization in quality management. Different concepts of quality management are considered, which differ in their characteristics and are related to all actions leading to sustainable development of the business organization.