

## Въведение

Логистичната теория и практика са в процес на непрекъснато и интензивно развитие през последните десетилетия. Още с появата си през 50-те години на XX век логистиката се свързва с необходимостта от повишаване нивото на обслужване на клиентите и с възможностите за намаляване на разходите. Логистиката играе съществена роля в осигуряването на конкурентно предимство на организациите чрез приноса за: навлизане на нови пазари и достигане до нови източници на суровини; увеличаване на пазарния дял чрез осигуряване на високо ниво на обслужване на клиентите; намаляване на логистичните разходи за сметка на оптимизацията на запасите, транспорта, складовото стопанство и синхронизация на производството, снабдяването и дистрибуцията; намаляване на материалните разходи чрез намиране на по-изгодни източници за снабдяване и други<sup>1</sup>. В условията на нарастващи изисквания на гражданите и бизнеса за повече и по-качествени продукти и услуги, въпросите, свързани с управление на качеството в логистиката са изключително актуални.

Управление на качеството в логистиката се разглежда като междудисциплинарно научно направление, свързано със запазване характеристиките на продукта при придвижването му до крайния потребител през всички фази и етапи на движение, както и с обезпечаване на необходимото равнище на обслужване на клиентите.

"Управление на качеството в логистиката" като учебна дисциплина се въвежда през учебната 2005 – 2006 г. в ОКС "магистър" по специалност "Бизнес логистика". Предметът на дисциплината включва концепциите, инструментите, методите и системите за управление на качеството в логистиката.

Целта на учебника е да даде теоретични знания и да развие практически умения на бъдещите специалисти по управление на качеството в логистиката. Задачите, които се решават чрез изучаване на дисциплината "Управление на качеството в логистиката", са свързани с изясняване същността на качеството и управлението на качеството в логистиката, разкриване на концепциите, методите и инструментите за управление на качеството в логистиката и определяне на мястото и ролята на логистиката в системите за управление на качеството. Учебникът е разработен съгласно изискванията за провеждане на обучение в магистърска степен по специалността.

---

<sup>1</sup> Димитров, П. 2008. Логистични аспекти на конкурентния растеж на българските индустриални предприятия. – В: сб. "Конкурентноспособен растеж на българската индустрия", УНСС, с. 229 – 235.

Съдържанието е разделено на четири глави. Първата глава включва концептуалните въпроси за качеството и разбирането на качеството в логистиката. Изяснява се същността на качеството и основните понятия за качество на продукта и качеството на услугите. Представено е развитието на теорията и практиката на управлението на качеството. Изтъкнати са различията в управлението на качеството в промишлената и обслужващата сфера, като се подчертава необходимостта от прилагането на научнообосновани методи и подходи при разглеждане на проблемите, свързани с управлението на качеството в логистиката.

Втората глава разглежда различни основополагащи концепции и методи за управление на качеството. Тотално управление на качеството – ТУК (Total Quality Management – TQM) е концепция, чието начало е през 50-те години на XX век в японската индустрия, а през 80-те години става популярна в Западна Европа, когато редица големи компании започват да прилагат принципите ѝ. Разгледани са особеностите на ТУК, които включват метода 5S; тоталната производителна поддръжка и кръжоците по качество. Описани са наградите, свързани с тотално управление на качеството.

Една от водещите концепции за осигуряване на най-високо качество чрез идентифициране на причините за отклонения или дефекти и отстраняването им е *шест сигма*. Чрез внедряването на шест сигма може да се оптимизират процесите и да се намалят разходите както на отделните компании, така и във веригата на доставките. Вторият раздел включва: 1) бенчмаркинга като подход, който се появява от края на 50-те години на XX век и се смята за важен фактор за придобиване на конкурентно предимство от организациите, които го прилагат; 2) метода за анализ на дефектите и възможните последствия (Failure mode and effects analysis – FMEA); 3) ориентирания към клиентите метод за разгръщане на функцията на качеството (Quality Function Deployment – QFD) при вземането на решения за проектиране, производство и разпределение на продуктите.

Третата глава е посветена на инструментите за управление на качеството в логистиката. Инструментите са групирани като специфични за управлението на качеството (класически), управленски инструменти, приложими при управлението на качеството в логистиката и инструмент за измерване на качеството на услугите. Специфичните инструменти включват диаграмата на Ишикава, анализа на Парето, контролни (проверовъчни – check sheet) листи, хистограми, диаграма на разсейване, поточна диаграма, контролни карти. Приложимите в логистиката управленски инструменти включват: диаграмата на близостта (Affinity diagram); диаграф на взаимоотношенията (Interrelationship digraph); системен поток или диаграма "дърво" (Systems flow/Tree diagram); матрична диаграма (Matrix diagram); анализ на данните по матрицата (Matrix Data Analysis); диаграма "стрела" (Arrow Diagram); програмна диаграма за вземане на решения (ПДВР). Разгледан е SERVQUAL като метод за измерване на качеството на услугите.

Четвъртата глава разглежда системите на управление на качеството, които имат широко приложение в практиката. Принципите и изискванията на международните стандарти на Системите за управление на качеството (СУК) осигуряват възможности за ефективно управление на логистичните дейности и процеси в организациите чрез насочване на техните усилия към подобряване на цялостния процес на производство и реализация. Представена е връзката между принципите на ISO 9001 и логистичната концепция. Описани са стандартите ISO. С развитието на икономиката за обществото става важно да се произвеждат не само качествени, но и безопасни продукти. Най-широко приложимата система, която осигурява безопасността на продукта, е HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points), както и BRS (British Retail Consortium) и IFS (International Food Standard).

Учебникът е предназначен за широк кръг читатели, които имат интерес към въпросите, свързани с управление на качеството в логистиката. Той може да се използва от практикуващи специалисти, работещи в различни области на логистиката.