

Съдържание

Введение	7
Първа глава	
СЪЩНОСТ НА КАЧЕСТВОТО В ЛОГИСТИКАТА	11
1. Същност на качеството и управление на качеството	12
1.1. Дефиниции и характеристики на качеството	12
1.2. Фактори, които влияят върху качеството на продукта	18
1.3. Управление на качеството	20
2. Периоди в развитието на теорията за управление на качеството	23
3. Управление на качеството в логистиката	29
3.1. Същност и цели на управлението на качеството в логистиката	29
3.2. Обслужване на клиентите като елемент на управление на качеството в логистиката	32
Втора глава	
КОНЦЕПЦИИ И МЕТОДИ ЗА УПРАВЛЕНИЕ	
НА КАЧЕСТВОТО В ЛОГИСТИКАТА	41
1. Концепцията Тотално управление на качеството (ТУК)	42
1.1. Управленска философия на ТУК	45
1.2. Елементи на ТУК	47
1.3. Връзка на логистиката с ТУК	56
1.4. Награди, свързани с ТУК	60
2. Концепцията Шест сигма	65
3. Бенчмаркингът в управлението на качеството	71
4. Анализ на дефектите и възможните последиствия (Failure Mode and Effect Analysis – FMEA)	77
5. Разгръщане на функцията на качеството (Quality Function Deployment – QFD)	81
Трета глава	
ИНСТРУМЕНТИ ЗА УПРАВЛЕНИЕ	
НА КАЧЕСТВОТО В ЛОГИСТИКАТА	91
1. Специфични инструменти за управление на качеството	92
1.1. Причинно-следствена диаграма на Ишикава	93
1.2. Парето диаграма	96
1.3. Контролни (проверовъчни) листи (Check sheet)	99
1.4. Хистограми	101
1.5. Диаграма на разсейването	103
1.6. Поточна диаграма	104
1.7. Контролни карти	107
2. Управленски инструменти, приложими за управление на качеството	111
2.1. Диаграмата на близостта (Affinity diagram)	111
2.2. Диаграф на взаимоотношенията (Interrelationship digraph)	113
2.3. Системен поток или диаграма "дърво" (Systems flow/Tree diagram)	115

2.4. Матрична диаграма (Matrix diagram)	116
2.5. Анализ на данните по матрицата (Matrix Data Analysis).....	120
2.6. Диаграма "стрела" (Arrow Diagram).....	121
2.7. Програмна диаграма за вземане на решения – ПДВР (Process Decision Program Charts – PDPC)	122
3. SERVQUAL като инструмент за измерване качеството на услугите	124
Четвърта глава	
МЯСТО И РОЛЯ НА ЛОГИСТИКАТА В СИСТЕМИТЕ	
ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО.....	137
1. Системата ISO 9000	138
2. Място на логистиката в системите ISO.....	142
3. Системи за управление на безопасността на храните	156
3.1. Същност и принципи на системата HACCP	157
3.2. Международни стандарти за храните	169