

УВОД

Съвременната среда, в която работят фирмите, е изключително динамична: променят се ценностите в обществото; технологиите се развиват бързо; подобряват се комуникациите; нарастват изискванията към предлаганите продукти и услуги; пазарът се глобализира. Това поставя пред бизнеса въпроса как да се развива успешно и да формира печалба. Вече не е достатъчно да предлагаш на пазара качествени продукти и услуги, трябва да се премине отвъд качеството на продукта към качеството на процеса и качеството на управлението. През последното десетилетие вече говорим за изграждане на култура за управление на качеството.

В учебника "Управление на качеството" са разработени проблемите, свързани с научните и технико-приложните аспекти на управление на качеството. Обхванати са не само принципите и възприетите подходи, но и съвременните инструменти и техники, прилагани в практиката. Той съдържа три раздела. Първите два от тях са посветени на основните понятия в областта на структурата и инфраструктурата на качеството, които да допринесат за формиране на теоретични знания и компетентности за същността на категорията "качество" и средата за неговото проявление. Последната част предлага теоретичните основи на управление на качеството в организациите, но също цели да подпомогне изграждането на практически знания и умения сред обучаващите се по тази учебна дисциплина.

Първият раздел засяга основни определения на понятието "качество", характеристиките на качеството и др. елементи, формиращи структурата на качеството.

Съдържанието на втория раздел на учебника обхваща стълбовете, изграждащи инфраструктурата на качеството: основните понятия, принципи и значение на стандартизацията, сертификацията на продукти и системи за управление и акредитацията като подходи за осигуряване на доверие в качеството на предлаганите на пазара стоки и услуги.

Третата част се насочва към еволюцията на концепциите за управление на качеството, като на фона на направения обзор са разгледани основните принципи на концепцията за Тотално управление на качеството (TQM – Total Quality Management) и нейното приложение в различен национален контекст. Стандартизацията при управление на качеството е илюстрирана с разглеждането на системите за управление на качеството, съответстващи на международните стандарти от серията ISO 9000. Разработена е отделна глава за сертификацията и видовете одит на системите за управление на качеството. Разгледани са редица световни награди за качество като модели за управление на качеството. В същото време са представени и серия

методи, подходи и техники за контрол, осигуряване и усъвършенстване на качеството.

Учебникът е предназначен за студентите от редица специалности, като "Екоикономика", "Аграрен бизнес", "Бизнес икономика", "Стопанска логистика", "Индустриален бизнес", "Предприемачество" и др., от бакалавърска и магистърска степен на обучение в Университета за национално и световно стопанство – София. Обемът и съдържанието му са съобразени с разработените учебни програми по дисциплината "Управление на качеството". Изданието може да бъде полезно за тези, които имат интерес към тематиката за управление на качеството – мениджърите на организации от всички сфери на икономиката, държавната и общинската администрация, сертифициращите и обучаващите организации и др.

В края на изложението бихме искали да изкажем своята благодарност за полезните препоръки на рецензентите, които спомогнаха за подобряване на изданието.

Авторите

Как да се ползва учебникът?

Всяка глава от учебника е оформена по следния начин:

Съдържание

В тази част са описани ключовите теми.

Цели на обучението

Тук са описани основните знания и умения, които ще усвоите в края на главата.

Показана е връзката на главата с целите на обучението по управление на качеството.

Общ преглед

В тази част трябва да намерите отговорите на следните въпроси:

- *Как разгледаните идеи и концепции се свързват с управлението на качеството?*
- *Защо е важно да разберете тези идеи и концепции?*
- *Как идеите и концепциите въздействат върху бизнеса?*
- *Кои са основните въпроси за обсъждане, когато идеите се прилагат в практиката?*

Основна информация

Въведение

Тук се въвеждат основните теми, които ще бъдат разгледани.

Термини

Въвеждат се определенията за основните термини.

Основна част

В тази част се обясняват ключовите идеи и концепции.

Кратък преглед

Направен е кратък преглед на основните идеи и концепции, които са дискутирани.

Казус от практиката

Дадени са примери от практиката, като е показано как разгледаните в главата идеи и концепции могат да бъдат приложени в бизнеса. Въпросите в края на всеки казус насърчават аналитичното мислене и интереса за последващи изследвания.

В практиката

В тази част са описани основните въпроси, които трябва да бъдат обсъдени при прилагане на разгледаните идеи и концепции в организацията.

Движещи сили

Разглежда се как дискутираните в главата идеи и концепции могат да бъдат използвани за подобряване на резултатите от дейностите по управление на качеството във фирмата.

Критични коментари

Разглеждат се въпроси, отнасящи се до съдържанието на главата, чрез които се насърчават аналитични и критични оценки за обсъжданите идеи и концепции.

Резюме (ключови думи)

Представено е кратко резюме на основните теми като отделни акценти.

Въпроси за дискусии и задачи

Поставят се въпроси за дискутиране, индивидуални и групови задачи за решаване, които са приложими към разглежданите теми, идеи и концепции.

Използвани източници

Предложени са допълнителни източници на информация (книги, учебници, статии, нормативни и други документи) по темата, които могат да бъдат полезни за задълбочаване на знанията по разглежданите идеи и концепции.