

**Мария Станимирова**

---

**УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО**

**Доц. д-р Мария Станимирова**

# **УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО**

2015

Издаелство „Наука и икономика”  
Икономически университет – Варна

Тази книга или части от нея не могат да бъдат размножавани, разпространявани по електронен път и копирани без писменото разрешение на издателя.

© Мария Радославова Станимирова, автор, 2015.

© Издателство „Наука и икономика”,  
Икономически университет – Варна, 2015.

ISBN 978-954-21-0832-0

# С Ъ Д Ъ Р Ж А Н И Е

Увод.....	9
<b>Тема 1. КАЧЕСТВОТО КАТО ИКОНОМИЧЕСКА КАТЕГОРИЯ И ОБЕКТ НА УПРАВЛЕНИЕ</b> .....	11
1.1. Качество – същност и определение .....	11
1.2. Качеството като обект на управление.....	18
1.3. Критерии и показатели за определяне на качеството.....	19
<b>Тема 2. ЕВОЛЮЦИЯ НА КОНЦЕПЦИИТЕ ЗА КАЧЕСТВОТО. ТОТАЛНО УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО</b> .....	25
2.1. Развитие на концепциите за управление на качеството .....	25
2.2. Ключови изследователи в областта на управлението на качеството и техните концепции .....	30
2.3. Принципи на тоталното управление на качеството (TQM) .....	39
<b>Тема 3. ОСОБЕНОСТИ ПРИ УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО В ОБЛАСТТА НА БИЗНЕС УСЛУГИТЕ</b> .....	44
3.1. Същност и специфики на бизнес услугите .....	44
3.2. Критерии при оценка на качеството на бизнес услугите .....	47
3.2. Модел за анализ и оценка на качеството в областта на услугите .....	48
3.3. Методика за анализ и оценка на качеството на услугите SERVQUAL .....	54
<b>Тема 4. ПОДХОДИ ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО</b> .....	58
4.1. Подходът PDCA и неговата еволюция.....	58
4.2. Системен подход към управлението на качеството .....	62
4.3. Процесен подход в управление на качеството .....	65
4.4. Подход „Кайзен“ .....	66
4.5. Подход „6 сигма“ .....	67

<b>Тема 5. ПОДХОДЪТ „РЕИНЖЕНЕРИНГ”</b>	
<b>(BPR) В УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО</b> .....	72
5.1. Същност и основни принципи на BPR .....	72
5.2. Видове бизнес процеси.....	76
5.3. Моделиране на бизнес процесите в организацията.....	81
5.4. Етапи на реинженеринг .....	84
<b>Тема 6. ПОДХОДЪТ „БЕНЧМАРКИНГ”</b>	
<b>В УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО</b> .....	87
6.1. Същност на подхода „Бенчмаркинг” .....	87
6.2. Видове бенчмаркинг.....	90
6.3. Етапи на приложение на подхода „Бенчмаркинг”.....	91
6.4. Пример за приложение на подхода „Бенчмаркинг“ .....	98
<b>Тема 7. МЕТОДИ ЗА УПРАВЛЕНИЕ</b>	
<b>НА КАЧЕСТВОТО</b> .....	97
7.1. Базови методи за управление на качеството.....	97
7.2. Метод FMEA (анализ на дефектите и тяхното влияние върху качеството).....	106
7.3. Метод QFD (разгръщане на функциите на качеството) .....	109
7.4. Статистически методи за контрол при управление на качеството .....	115
<b>Тема 8. УПРАВЛЕНИЕ НА РАЗХОДИТЕ</b>	
<b>ЗА КАЧЕСТВО</b> .....	127
8.1. Етапи на формиране и видове разходи за управление на качеството .....	127
8.2. Методи за анализ на разходите за качество.....	130
<b>Тема 9. ТЕХНИЧЕСКО ЗАКОНОДАТЕЛСТВО</b>	
<b>ПРИ МЕЖДУНАРОДНАТА ТЪРГОВИЯ</b> .....	136
9.1. Физически, фискални и технически бариери в международната търговия. „Пазарна безопасност“ и „пазарна конкурентоспособност“ .....	136
9.2. Развитие на концепциите в европейското техническо законодателство .....	140

9.3. „Нов и глобален подход“ в европейското техническо законодателство .....	142
9.4. Видове нормативни актове на европейското техническо законодателство .....	147
9.5. „СЕ“ маркировка на продуктите .....	150
<b>Тема 10. СТАНДАРТИЗАЦИЯТА В СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО .....</b>	<b>152</b>
10.1. Същност на процеса на стандартизация .....	152
10.2. Категории стандарти .....	153
10.3. Българско техническо законодателство .....	156
10.4. Процедура по разработване на български държавен стандарт.....	158
10.5. Технически комитети по стандартизация – функции и участници .....	160
<b>Тема 11. МЕЖДУНАРОДНИ СТАНДАРТИ ОТ СЕРИЯТА ISO:9000 .....</b>	<b>162</b>
11.1. Обект и област на приложение.....	162
11.2. Концептуален модел на ISO 9000:2000.....	166
11.3. Основни стандарти от серията ISO 9000.....	168
11.4. Други специализирани стандарти за системи за управление, съвместими с ISO 9000 .....	173
<b>Тема 12. СИСТЕМИ ЗА БЕЗОПАСНОСТ НА ХРАНИТЕ .....</b>	<b>186</b>
12.1. Същност и етапи на внедряване на НАССР .....	186
12.2. Други специализирани системи, касаещи безопасността на храните .....	197
<b>Тема 13. ПРОЕКТИРАНЕ, СЕРТИФИКАЦИЯ И ОДИТ НА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО (СУК) .....</b>	<b>203</b>
13.1. Реализация на СУК – основни етапи .....	203
13.2. Принципи, цели и задачи на сертификационния процес .....	210

13.3. Основни етапи на процеса на сертификация на СУК.....	225
13.4. Одит на СУК.....	226
<b>Тема 14. ДОКУМЕНТАЦИЯ НА СУК.....</b>	<b>228</b>
14.1. Значение на документацията на СУК .....	228
14.2. Видове документи в системата за управление на качеството – наръчник по качество, процедури, работни инструкции и др. ....	229
<b>Тема 15. МЕЖДУНАРОДНИ НАГРАДИ В ОБЛАСТТА НА КАЧЕСТВОТО .....</b>	<b>232</b>
15.1. Европейска награда за управление на качеството (EQA). Модел на бизнес съвършенство (EFQM) .....	232
15.2. Награда за качество Малкълм Болдрийдж. Модел Болдрийдж .....	240
15.3. Други награди в областта на управлението на качеството .....	242
<b>Използвана литература .....</b>	<b>262</b>