

Радка Иванова

УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

Учебно пособие

2014

Издателство „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.

© Радка Петрова Иванова, автор, 2014.

© Издателство „Наука и икономика“, 2014.

ISBN 978-954-21-0767-5

СЪДЪРЖАНИЕ

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| Въведение | 8 |
| ТЕМА 1. КАЧЕСТВО: СЪЩНОСТ, ЕЛЕМЕНТИ И КОНЦЕПЦИИ | 9 |
| 1.1. Етимология, същност и съдържание на понятието „качество” ... | 9 |
| 1.2. Развитие на концепциите за качество | 10 |
| 1.3. Елементи на качеството | 14 |
| ТЕСТ № 1 | 17 |
| <i>Казус 1.1.</i> Ресторант „Лилия” | 18 |
| <i>Казус 1.2.</i> Сладоледените салони „Ледена магия” | 21 |
| ТЕМА 2. ПРОЦЕСЪТ НА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО | 24 |
| 2.1. Особенности на управлението на качеството | 24 |
| 2.2. Етапи в процеса на управление на качеството | 25 |
| 2.3. Политика по качеството | 28 |
| ТЕСТ № 2 | 29 |
| <i>Казус 2.1.</i> Качество при производството на мляко и млечни продукти | 31 |
| ТЕМА 3. СИСТЕМИ ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО (СУК) | 38 |
| 3.1. Особенности на системите за управление на качеството | 38 |
| 3.2. Класификация на СУК | 39 |
| 3.3. Документация в СУК | 41 |
| ТЕСТ № 3 | 45 |
| <i>Казус 3.1.</i> Цех за мебели | 47 |
| ТЕМА 4. СЕРТИФИКАЦИЯ НА СУК | 49 |
| 4.1. Същност и принципи на сертификацията | 49 |
| 4.2. Видове сертификация | 50 |
| ТЕСТ № 4 | 53 |
| <i>Казус 4.1.</i> Сертификати и сертификационни системи | 55 |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----|
| ТЕМА 5. ФИНАНСИРАНЕ УПРАВЛЕНИЕТО НА КАЧЕСТВОТО | 66 |
| 5.1. Разходи за качество в организацията | 66 |
| 5.2. Финансиране въвеждането на СУК в организацията | 69 |
| ТЕСТ № 5 | 70 |
| <i>Казус 5.1.</i> Светът на хавлиите | 72 |
| ТЕМА 6. ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ В УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО В ОРГАНИЗАЦИЯТА | 75 |
| 6.1. Роля на качеството на човешките ресурси за дейността на организацията | 75 |
| 6.2. Отговорности на ръководството | 76 |
| 6.3. Форми за участие на персонала в управлението на качеството | 77 |
| ТЕСТ № 6 | 79 |
| <i>Казус 6.1.</i> Магазинът | 81 |
| <i>Казус 6.2.</i> Пътуването | 85 |
| ТЕМА 7. КОНТРОЛ И ОСИГУРЯВАНЕ НА КАЧЕСТВОТО ... | 90 |
| 7.1. Контрол на качеството | 90 |
| 7.2. Организационни аспекти на осигуряване на качеството | 92 |
| ТЕСТ № 7 | 94 |
| <i>Казус 7.1.</i> „Калина” АД | 95 |
| <i>Казус 7.2.</i> Стил и удобство докато спортувате | 98 |
| ТЕМА 8. МЕТОДИ ЗА КОНТРОЛ И ОСИГУРЯВАНЕ НА КАЧЕСТВОТО | 104 |
| 8.1. Основни методи за контрол и осигуряване на качеството | 104 |
| 8.2. Диаграма на Парето | 105 |
| 8.3. Диаграма на Ишикава | 107 |
| 8.4. „Къщичка на качеството” | 108 |
| ТЕСТ № 8 | 110 |
| <i>Казус 8.1.</i> „Детски свят на колела” | 112 |
| <i>Казус 8.2.</i> Авария в цеха за пластмасови изделия | 114 |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| ТЕМА 9. ОДИТ НА КАЧЕСТВОТО | 116 |
| 9.1. Особенности на одита на качеството | 116 |
| 9.2. Видове одит на качеството | 117 |
| ТЕСТ № 9 | 120 |
| <i>Казус 9.1.</i> Качеството има значение | 121 |
| | |
| ТЕМА 10. ТОТАЛНО УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО | 124 |
| 10.1. Същност на идеята за тотално управление на качеството..... | 124 |
| 10.2. Основни елементи на СТУК..... | 126 |
| ТЕСТ №10 | 131 |
| <i>Казус 10.1.</i> Примерът на Тойота | 133 |
| <i>Казус 10.2.</i> Директорът по качеството | 144 |
| | |
| ТЕМА 11. СТИМУЛИРАНЕ УСЪВЪРШЕНСТВАНЕТО | |
| НА СУК | 150 |
| 11.1. Стимули за качество..... | 150 |
| 11.2. Награда по качество „Деминг” | 151 |
| 11.3. Награда по качество „Малкълм Болдридж” | 151 |
| 11.4. Европейска награда по качество | 152 |
| 11.5. Японска награда по качество..... | 153 |
| 11.6. Канадска награда по качество | 153 |
| 11.7. Австралийска награда по качество | 154 |
| ТЕСТ № 11 | 157 |
| Задачи | 158 |
| | |
| <i>Обобщаващ казус.</i> Разработване и внедряване на ISO 9001:2008 в „При Габи” ЕООД | 163 |
| | |
| РЕЧНИК | 182 |
| Използвана литература | 186 |
| Отговори на тестове и задачи | 189 |
| Приложения | 193 |