

определеност на предмета, по силата на която той е даденият, а не някой друг предмет и се отличава от другите предмети”<sup>1</sup>. Именно качеството отразява устойчивото взаимоотношение на съставните елементи на обекта, които характеризират неговата специфика, даваща възможност да се отличава един обект от другите.

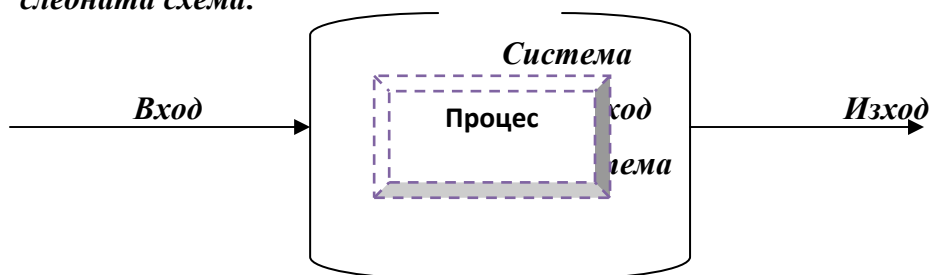
Качеството би могло да се разглежда като комплексно понятие, което се характеризира с ефективността на всички страни от дейността<sup>2</sup>.

Качеството (стандарт ISO)<sup>3</sup> е съвкупност от свойства и характеристики, които удовлетворяват съществуващите или предполагаемите потребности на потребителите.

Стандартите ISO 9001 описват изискванията към бизнес процесите на предприятието и обхваща всички етапи от един жизнен цикъл. На следващо място те спомагат на предприятията при внедряването и функционирането на системата за мениджмънт на качеството. Стандартите ISO 9000 са комплекс от множество стандарти, които съдействат на взаиморабирането в търговията като цяло. И не на последно място те са универсални и приложими към всяка сфера на дейност.

Качеството (по DIN ISO)<sup>4</sup> е съвкупност от признаци, които удовлетворяват установени изисквания.

Качеството, като многомерна категория се определя от три компонента: система, процес, резултат и това би могло да се представи, чрез следната схема:



Основоположници на философията за качеството са: Джуран<sup>5</sup>, Деминг<sup>6</sup>, Кросби<sup>7</sup>, Фейгенбаум<sup>8</sup>, Ишикава<sup>9</sup>, Тагучи<sup>10</sup>.

<sup>1</sup> Партиздат, С., Философия речник, 1987, стр. 259

<sup>2</sup> <http://www.9001-2001.ru/publicazii/100-kaoru-isikava.html> - 09.11.2012 г.

<sup>3</sup> <http://baltov-consult.com/bg> - дата: 09.11.2012г.

<sup>4</sup> [http://www.iso.org/iso/home/about/iso\\_members/iso\\_member\\_body.htm?member\\_id=1511](http://www.iso.org/iso/home/about/iso_members/iso_member_body.htm?member_id=1511) - дата:09.11.2012г.

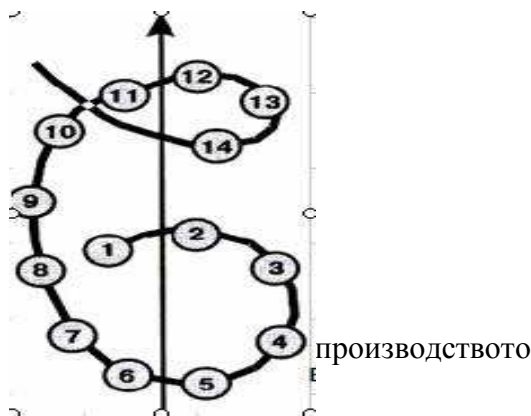
<sup>5</sup> Джоузеф Моисей Джуран (Joseph M. Juran) е един от архитектите на качеството, както сам се нарича в едноименната автобиография, излязла през 2004 г. по случай неговата сто годишнина.

<sup>6</sup> Един от най-последователните борци за нов стил в мениджмънта се явява доктор Едвард Деминг (**William Edwards Deming**)

<sup>7</sup> [http://asq.org/about-asq/who-we-are/bio\\_crosby.html](http://asq.org/about-asq/who-we-are/bio_crosby.html) - дата: 01.11.2012

Джоузеф Моисей Джуран, споделя : „Мен навсякъде ме считат като един от главните архитекти на световната революция в областта на мениджмънта, с цел постигане на качество.”

В продължение на 70-те години Джуран работи в тази област, като неговото участие се състои в разработването на множество нови концепции, системи и методи, които стават широко известни в света. Именно той разработва т. нар. “спирала на качеството” или (спиралата на Джуран) – пространствен модел, определящ основните стадии за управление на качеството<sup>11</sup>.



1. Изследване на пазара
2. Разработка на проектното задание
3. Научно-изследователски дейности
4. Съставяне на технически условия
5. Технологична подготовка на
6. Материално - техническо снабдяване

7. Изработка на инструментална екипировка,

приспособления и измервателно оборудване

8. Производство
9. Контрол на производствения процес
10. Контрол на готовата продукция
11. Изписване на продукцията
12. Пласмент

<sup>8</sup> Арманд Фейгенбаум (Armand Vallin Feigenbaum) е световно известен американски специалист, автор на теорията за комплексно управление на качеството.

<sup>9</sup> Дейността на Ишикава (Kaoru Ishikawa) е неотделима от историята на управление на качеството в Япония. По инициатива на Ишикава от 1962 г. в Япония започват да се развиват кръжоците по контрол на качеството.

<sup>10</sup> Геничи Тагучи (Genichi Taguchi) е известен японски статистик, лауреат на най-престижните награди в областта на качеството. Четири пъти му е присъждана премия на Деминг. Тагучи развива идеята за използване на статистически методи при планиране на експеримента и контрола върху качеството. Методите на Тагучи представляват един от принципно новите подходи при решаване на въпросите на качеството.

<sup>11</sup> Juran, J. M. (1992). Juran on Quality by Design. Free Press, New York, pp. 407–425.

13. Техническо обслужване

14. Изследване на пазара

Дж. Джуран е и автор на концепцията „AQI”, а именно „концепция за усъвършенстване на качеството”. Основното в концепцията за усъвършенстване на качеството е насочено към стратегически решения, както и по - висока конкурентоспособност<sup>12</sup>.

***Основни принципи на „концепцията за усъвършенстване на качеството”:***

- ✓ Планиране от страна на ръководството на подобрения на всички нива и области от дейността на едно предприятието;
- ✓ Разработване на програми за изключване и недопускане на грешки в областта на управлението на качеството;
- ✓ Преход от администриране към планово управление на цялостната дейност в областта на качеството.

***Основните и необходими дейности залегнали в AQI „концепцията за усъвършенстване на качеството” могат да се сведат до следните:***

- Съставяне на програми за подобряване на качеството;
- Разработване на методи за подобряване на качеството, както и неговото измерване и оценка;
- Обучение относно използването на статистически методи и тяхното внедряване в практиката;

*Джуран* формулира и основите на *икономическия подход* за осигуряване на качеството. В своя “Справочник по управление на качеството<sup>13</sup>” той прави и първата класификация на разходите за управление на качеството, като ги свежда до следните видове:

- Разходи относно недопускане на дефекти;
- Разходи за оценка на качеството;
- Разходи, които са свързани с вътрешни пропуски и неточности;
- Разходи, отнасящи се до външните пропуски.

**Освен изложените досега негови приноси, той ни представя и десет пункта за подобряване на качеството, а именно:**

---

<sup>12</sup> Juran, J. M. (1981). *Juran on Quality Improvement*, a series of 16 videocassettes on the subject. Juran Institute Inc., Wilton, CT.

<sup>13</sup> Juran, J. M. (1992). *Juran on Quality by Design*. Free Press, New York, pp. 407–425.