



**УНИВЕРСИТЕТ ЗА НАЦИОНАЛНО И СВЕТОВНО СТОПАНСТВО**  
*Духът прави силата*

# **КУРСОВА РАБОТА**

**НА ТЕМА:**

**КАЧЕСТВО И СТАНДАРТИЗАЦИЯ**

Изготвил:

Проверил:

*2018*

## **УВОД**

Актуални понятия днес са конкурентоспособност и безопасност на продуктите, качество на обслужване на клиентите и защита на потребителите. Всичко това, разбира се, отразява промени в изискванията за предлаганите стоки и услуги в обществото.

В съвременните пазарни реалности не може да се реализира възвращаемост от инвестиция, ако предприятието не е в състояние да доставя своите продукти или услуги конкурентоспособно, поради факта, че именно качеството определя предпочитанията на потребителите и клиентите.

За да се постигне качество е необходимо ефективното негово управление.

**Целта** на разработката е да се предложат промени в системата за управление на качеството на предприятие.

За нейно постигане ще се изпълнят следните **задачи**:

- 1) да се анализира концепцията за управление на качеството
- 2) въз основа на познаване на предприятието да се изведат мерки, които могат да подобряват качеството на предоставяните от него услуги.

### **1. Концепция, същност и системен подход в управлението на качеството**

Хегел посочва: „Качеството е общо взето идентично с това, че е пряко определено; нещо се определя от неговото качество и при загуба на неговото качество, то престава да бъде това, което е ...“. С други думи - това е обективно съществуващ набор от свойства и характеристики, който определя един продукт като такъв и с това той се отличава от другите. Качество - набор от свойства и характеристики на продуктите, чието ниво или версия се формира от доставчиците / производителите при създаването му, за да отговори на условни или очаквани нужди.

Управлението на качеството е метод и дейности с оперативен характер, включително контрол на качеството, събиране и разпространение на качествена информация, разработване на дейности, приемане на оперативни решения и тяхното прилагане на всички етапи на производството.

Управлението на качеството включва три елемента:

- предмет на управление
- контролен обект
- механизъм

Управлението на качеството се осъществява чрез прилагане на контролни функции. Това са планиране, мотивация, организация, контрол, информация, развитие на дейности, вземане на решения и осъществяване на дейности. Всички те са взаимосвързани и тяхното последователно внедряване представя процеса на управление на качеството.

Под управление на качеството на продуктите се разбира постоянен, планиран и целенасочен процес на влияние на всички нива върху факторите и условията, които гарантират създаването на продукти с оптимално качество.

Управлението на качеството се счита за коригиращо влияние върху процеса на формиране на качеството в производството и неговата проява при потребление.

Управлението на качеството е органична част от цялостното управление на производството.

От това определение следва, че нивото на качеството на продукта трябва да бъде установено и поддържано. Това означава, че управлението на качеството има за цел да регулира всички етапи от жизнения цикъл и предвижда:

- техническа подготовка на производството;
- контрол на входа;