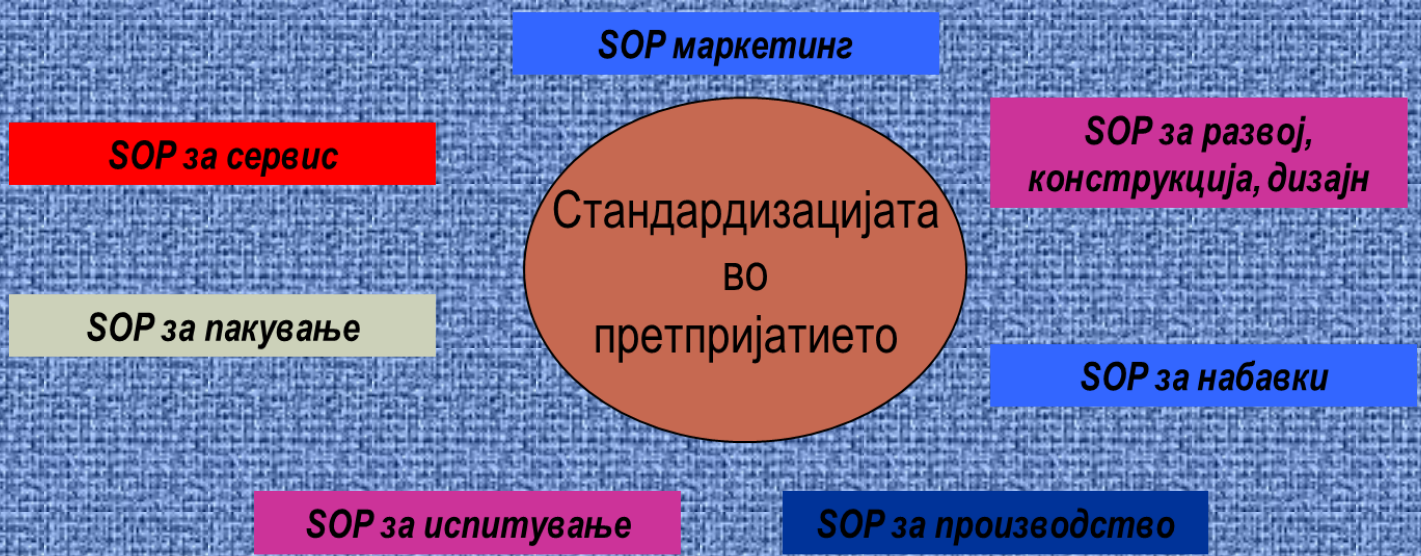




РЕЦЕНЗИРАНА СКРИПТА

СИСТЕМИ ЗА КВАЛИТЕТ И СТАНДАРДИ

Елизабета Митрева
Сашка Голомеова



Универзитет „Гоце Делчев“ - Штип
Технолошко-технички факултет Пробиштип

д-р Елизабета Митрева
м-р Сашка Голомеова



Системи за квалитет и стандарди

(рецензирана е - скрипта)

Штип, 2013 година

д-р Елизабета Митрева
м-р Сашка Голомеова

Рецензенти:
Проф. д-р Виолета Чепујноска
Проф. д-р Горан Дембоски

Системи за квалитет и стандарди

CIP - Каталогизација во публикација
Национална и универзитетска библиотека "Св. Климент Охридски",
Скопје
005.6

МИТРЕВА, Елизабета

Системи за квалитет и стандарди [Електронски извор] :
(рецензирана е - скрипта) / Елизабета Митрева, Сашка Голомеова. -
Штип : Универзитет "Гоце Делчев", Технолошко - технички
факултет, 2013. - 169 стр. : граф. прикази ; 30 см

Начин на пристап (URL): <http://www.ugd.edu.mk>. - Библиографија:
стр. 159-162

ISBN 978-608-4708-38-4

1. Голомеова, Сашка [автор]

а) Тотален менаџмент

COBISS.MK-ID 94431242

Елизабета Митрева
Сашка Голомеова

Системи за квалитет и стандарди

Јазична корекција-лектор:
Весна Ристова

Предговор

Европската унија е значаен партнер на Р. Македонија во надворешно трговската размена и на прв поглед може да се заклучи дека домашните производи ги задоволуваат европските критериуми, меѓутоа најголем дел од извозот се однесува на лон производите и полупроизводите. Стопанската структура на македонската економија се карактеризира со производи со низок квалитет, недоволни да ги задоволат странските вкусови, производство со застарена технологија, недоволно искористување на производствените капацитети, ниска продуктивност, високи трошоци на производството и др.

Стремежот на македонските компании треба да биде во правец на создавање услови за пласман на нашите производи со повисок квалитет на светските пазари, а тоа ќе се постигне преку реинженеринг на деловните процеси што ќе овозможи унапредување на квалитетот на производите, поголема конкурентност, поголема продуктивност, производство на производи со повисока фаза на преработка, намалување на трошоците и сл.

Апстрахирајќи се од чисто теоретски - историски пристап, авторите имаа за цел да дадат компетентен научен осврт, но и свои согледувања а при тоа да не се изземат есенцијалните феномени и појави поврзани со тоталниот менаџмент на квалитет, со едноставна мотивација, студентите и читателите со ограничен напор, да ги осознаат овие феномени кои се во центарот на интересирањето како од теоретски така и од практичен аспект.

Ја изразуваме нашата благодарност до рецензентите за нивните коментари и вредни предлози за подобрување на ракописот.

Авторите

СОДРЖИНА

	Вовед	
1.	Значењето и улогата на квалитетот на производите/ услугите	3
1.1.	Општо за квалитетот	3
1.2.	Поврзаноста на квалитетот со трошоците	4
1.3.	Поврзаноста на квалитетот со деловната култура на компанијата	4
1.4.	Поврзаноста на квалитетот на производите/ услугите со развојот	5
1.5.	Дали квалитетот е приоритет на менаџментот	5
1.6.	Дали квалитетот е работа на сите запослени	6
1.7.	Дали квалитетот се постигнува со контролата	6
1.8.	Дали квалитетот е она што купувачот мисли дека е	6
2.	Еволуција на менаџментот на квалитет	
2.1.	Потребата од квалитет на производот/ услугата на пазарот	8
2.2.	Квалитетот, промените и визијата на иднината	8
3.	TQM (Total Quality Management) филозофија	11
3.1.	Организациона структура на компанија	19
3.2.	Глобална TQM структура на компанија	19
3.3.	Основни елементи на TQM стратегијата на кои се гради глобалната TQM структура на компанијата	20
3.4.	Маркетиншки пристап кон квалитетот како базичен концепт на TQM филозофијата	21
4.	Видови стандарди, нивната примена и важноста за претпријатијата	25
4.1.	Што се стандарди	25
4.2.	ISO стандарди	25
4.3.	Видови стандарди	26
4.3.1.	<i>Суштината на стандардите</i>	27
4.4.	Објаснување на серијата стандарди ISO 9000	28
4.5.	Објаснување на серијата ISO 14000 стандарди	30
4.6.	Стандардот ISO 22000	32
4.7.	НАССР стандарди	34
4.8.	HALAL стандарди	35
4.9.	OHSAS 18001 стандард	36
4.10.	ISO /TS 16949 стандард	37
4.11.	Интегрирани менаџмент системи (IMS)	37
4.11.1.	<i>Чекори во процесот на интегрирање</i>	37
5.	Распространетост на филозофијата за TQM (Total Quality Management)	43
5.1.	Модел на TQM стратегијата низ светот	43
5.2.	Malkolm Baldrige (MB) или амерички модел за деловно совршенство	43
5.3.	Јапонски модел за деловно совршенство	46
5.4.	EFQM (европски) модел за деловно совршенство	47
6.	Зошто е потребно да се проектира систем за квалитет	53
6.1.	Пристапи за унапредувањето на квалитетот на деловните процеси	53

6.2.	Традиционално управување со процесите	53
6.3.	Реактивно подобрување на процесите	54
6.3.1.	<i>Чекори за реактивно унапредување на деловните процеси</i>	54
6.4.	Проактивно подобрување на деловните процеси	58
6.5.	Потребата од реинженеринг на деловните процеси	59
7.	Основи за проектирање и имплементирање на систем на квалитет	61
7.1.	Способност на врвниот менаџмент - услов за градење добар систем на квалитет	62
7.1.1.	<i>Модели и фази во формирањето на менаџерски тимови</i>	63
7.1.2.	<i>Проблеми кои се јавуваат во работата на тимовите</i>	64
7.1.3.	<i>Како да се постигне ефикасност во градењето тимови</i>	65
7.1.4.	<i>Ефикасност во донесување одлуки во тимот</i>	59
7.1.5.	<i>Тимската работа - предуслов за градење добар систем за квалитет</i>	66
7.1.6.	<i>Потребата од иновации</i>	69
7.2.	Од каде да се започне со интерната стандардизација во компанијата	71
7.2.1.	<i>Анализа на основните елементи на деловните процеси</i>	72
7.2.2.	<i>Што значи да се примени QC-CE модел во дизајнирањето на деловните процеси</i>	73
7.3.	Потребата од методи и техники на квалитет во компании	76
7.3.1.	<i>Зошто е неопходна примената на статистичка процесна контрола (SPC)</i>	79
8.	Менаџмент на знаење - Зошто е потребно континуирано учење?	82
8.1.	Активното знаење е услов за континуирани подобрувања и иновации	91
8.2.	Дали македонските компании учат?	97
8.3.	Подобрување на перформансите на организацијата со скоковито подобрување	98
8.4.	Модел на учење со примена на ментален модел	100
8.5.	Подобрување на деловната култура со учење	102
8.6.	Потребата од иновации и креирање деловна култура	103
8.7.	Појавата и потребата од кружоци на квалитет (QC)	105
8.8.	Работилници за квалитет во компаниите (Workshops)	107
9.	Проектирање систем за мотивацијата - значаен фактор за обезбедување квалитет	111
9.1.	Како да се мотивираат вработените	112
10.	Менаџмент со трошоци на квалитет	112
10.1.	Општо за трошоци	115
10.2.	Видови трошоци	115
10.3.	Трошоци на квалитет	115
11.	Менаџмент со мерниот систем	116
12.	Пост продажниот период на производот	123
12.1.	Однесувањето на купувачите по купувањето на производот	125
12.2.	Што значи постпродажна поддршка на производот	125

12.3.	Постапка за враќање на производот или сервис/ замена на дефектни производи	127
12.4.	Гаранциски услови	129
12.5.	Техничка поддршка	129
13.	Различни менаџмент алатки и стратегии во управувањето со менаџмент системите	131
13.1.	Бреинсторминг (BRAINSTORMING) менаџерска алатка за генерирање идеи	131
13.1.1.	<i>Дијаграм на афинитет (или сродност)</i>	132
13.2.	Стратегијата на Шест сигма	136
13.3.	Развој на функцијата на квалитетот, QFD (Quality Function Deployment)	142
13.4.	Улогата на бенчмаркинг стратегијата во опстојувањето на пазарот	144
13.5.	KAIZEN - менаџерска филозофија за континуирано подобрување	149
13.5.1.	<i>Методи и техники користени од KAIZEN</i>	153
13.6.	FMEA (Failure Mode Effects Analysis) анализа за начинот и влијанието на грешките	156
14.	Литература	160