

РЕЦЕНЗИЈА

НА РАКОПИСОТ „СИСТЕМИ ЗА КВАЛИТЕТ И СТАНДАРДИ“ ОД ПРОФ. Д-Р ЕЛИЗАБЕТА МИТРЕВА, ФАКУЛТЕТ ЗА ТУРИЗАМ И БИЗНИС ЛОГИСТИКА, УНИВЕРЗИТЕТ „ГОЦЕ ДЕЛЧЕВ“ ВО ШТИП

Врз основа на одредбите од Статутот и Правилникот за единствените основи за остварување на издавачката дејност на Универзитет „Гоце Делчев“ во Штип, како и Одлуката бр. 2102-49/3 од 197. редовна седница на Наставно-научниот совет на Факултетот за туризам и бизнис логистика факултет, одржана на 30.1.2019 година, избрана е Рецензентска комисија во состав:

- проф. д-р Марија Таковска, Економскиот институт, Универзитет „Св. Кирил и Методиј“ – Скопје;
- проф. д-р Неда Петроска-Ангеловска, Економскиот институт, Универзитет „Св. Кирил и Методиј“ – Скопје

за изготвување на извештај, рецензија на приложениот ракопис „СИСТЕМИ ЗА КВАЛИТЕТ И СТАНДАРДИ“ од проф. д-р Елизабета Митрева, наменет за студентите на прв циклус студии на Факултетот за туризам и бизнис логистика при Универзитет „Гоце Делчев“ во Штип.

По прегледот на ракописот, Комисијата до Наставно-научниот совет на Факултетот за туризам и бизнис логистика го поднесува следниов

ИЗВЕШТАЈ

Учебникот „СИСТЕМИ НА КВАЛИТЕТ И СТАНДАРДИ“ е наменет главно за студентите на Факултетот за туризам и бизнис логистика. Предметот се изучува во седми семестар во четврта година и ја покрива наставната материја со оптовареност 3 (три) часа неделно т.е. 36 (триесет и шест) часа по семестар.

Податоци за обем на ракописот: Проблематиката што е предмет на обработка е претставена во текст од вкупно 334 страници, од кои на 325 страници е претставен основниот текст, на 9 страници се поместени 215 релевантни библиографски единици, од монографски единици, периодични списанија, статии, извештаи и интернет страници, во најголем дел странска литература што ги покрива подрачјата што се третирани во трудот. За полесно совладување на изнесената проблематика авторката дава голем број шеми (111) за сè што може да се претстави на сликовит начин за полесно да се разбере и запамети од страна на читателот. Во ракописот има табели (26) за поголема прегледност на бројните податоци кои даваат јасна претстава за соодветната тематика.

Обемот на трудот и неговата содржина ги задоволуваат критериумите според бројот на часови и според одредбите од Правилникот за единствените основи за остварување на издавачката дејност на Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип.

Податоци за постоење на сличен или ист наслов: Учебникот е напишан на оригинален начин и во него е поместена теоријата на менаџмент системите со посебен акцент на менаџмент на квалитет. Авторката прилично амбициозно нуди одговор на прашањата со кои се соочува современото деловно работење. Во овој учебник се дадени значењето и предноста од воспоставување систем за квалитет, како поле за развивање различни елементи кои овозможуваат стекнување конкурентска предност. Нагласена е потребата од континуирано подобрување на квалитетот на постоечките производи, услуги и процеси користејќи методи и техники за бездефектно работење, како и оптимизацијата на деловните процеси и анализа на трошоците на квалитет. Во овој учебник е потврдена неопходноста од тимска работа преку интегрирање на знаењето на вработените и покренување на мотивациски активности.

Јазикот на кој е напишан овој учебник е јасен и разбирлив, а дефинициите на поимите во него се технички прецизни.

Краток опис на содржината: Учебникот „Системи на квалитет и стандарди“ се состои до теоретски и практичен дел. Теоретскиот дел се состои од тринаесет тематски целини: 1. Значењето и улогата на квалитетот на производите и услугите; 2. Еволуција на менаџментот на квалитет; 3. TQM (Total Quality Management) филозофијата; 4. Видови стандарди, нивната примена и важноста за претпријатијата; 5. Модели на TQM стратегијата низ светот; 6. Потребата да се проектира систем за квалитет; 7. Основи за проектирање и имплементирање на систем на квалитет; 8. Менаџмент на знаење; 9. Проектирање систем на мотивацијата; 10. Менаџмент со трошоци на квалитет; 11. Менаџмент со мерниот систем; 12. Постпродажен период на производот; 13. Како да започне процесот на проектирање и имплементирање на систем за квалитет во компании. Практичниот дел се состои од 9 тематски единици: 1. Потребата од оценка на квалитетот на производите и услугите; Организација на контролата во менаџментот на квалитет; 3. Карта за контрола на квалитетот на деловните процеси; 4. Примена на методите и техниките за обезбедување квалитет; 5. Параметри на генералното множество и пробата; 6. Прикажување на резултатите од испитувањето; 7. Контролни карти; 8. Примена на Тагучиевата формула за трошоци поради варијации во квалитетот; 9. Оценка на постигнатите резултати преку анкетирање.

Пред да ги истакнеме нашите оценки за трудот, како и предлогот, најнапред во скратена форма ќе ја презентираме неговата содржина.

Во првото поглавје од учебникот се опфатени значењето и улогата на квалитетот на производите и услугите. Исто така, во поглавјето се опфатени и разработени карактеристиките и поврзаноста на квалитетот со барањата на корисниците, исполнување на роковите при најмали трошоци на работење.

Во второто поглавје авторката дава приказ на еволутивниот развој на менаџментот на квалитет и зошто се јавила потребата од квалитет на деловните процеси, производите и услугите на пазарот.

Во третото поглавје авторката се осврнува на тоталниот менаџмент на квалитет (Total Quality Management - TQM) кој претставува системски пристап на управување и има за цел континуирано да ги унапредува вредностите за корисникот со проектирање и постојано унапредување на деловните процеси и системи. Главната поента во ова поглавје е Деминговата порака која се состои во тоа дека унапредување на квалитетот ќе доведе до намалување на трошоците, а во исто време и зголемување на продуктивноста и учеството на пазарот. Тоа впрочем беше применето од значаен број производители кои масовно ги применуваа неговите методи и техники, а со тоа постигнаа висок квалитет и солидни деловни резултати. Евидентен е податокот за зголемен квалитет во комбинација со смалувањето на трошоците, што доведе до зголемена побарувачка на јапонските производи на светскиот пазар. Тоа ѝ дава право на авторката на овој труд да им сугерира и на студентите и на македонските компании да го следат ваквиот пример на јапонското искуство за успешен настап на пазарот и водење постојана конкурентска борба за остварување на што поголем успех, односно привлекување поголем број потрошувачи, со цел да се оствари поголем профит.

На проблематиката поврзана со видовите стандарди, нивната примена и важноста за организациите, како и проектирање и имплементирање интегрирани менаџмент системи, авторката го посветува четвртото поглавје од учебникот.

Петтото поглавје од учебникот авторката го посветува на комплетното проучување и презентирање на многу експерти за теоријата на менаџментот на квалитетот во светот и кај нас. Во ракописот се дадени дијагнози и анализи на американскиот, европскиот и јапонскиот модел, како и постојниот модел на управување во македонските компании.

Во шестото поглавје авторката го насочува фокусот на вниманието кон потребата од проектирање систем за квалитет и кои пристапи за унапредување на квалитетот на деловните процеси се користат во практиката. Тоа значи, потреба од реинженеринг во компаниите со радикално нов начин на мислење и работење. Во ова поглавје е нагласена потребата од надминување на традиционалното управување со процесите, каде што преку реактивно подобрување на процесите треба да доведе до континуирано подобрување на квалитетот на постојните производи, услуги и процеси.

Значајно внимание за основите на проектирање и имплементирање на систем на квалитет авторката посветува во седмото поглавје, каде што ги разработува најважните прашања за примена на QC-CE (Quality Cycle & Cause and Effect) моделот при проектирањето на деловните процеси и стандардните оперативни процедури, во форма на блок-дијаграми (карта на тек), со што може да се управуваат сите деловни процеси во компаниите на начин на кој точно ќе се определат обврските и одговорностите на учесниците во планирањето, реализирањето, контролирањето и коригирањето (PDCA – Plan-Do-Check-Act). Овде посебно место заема примената на интерната стандардизација со што се подобрува одговорноста на вработените во реализација на деловните процеси. Посебно е обработена примената на статистичките методи и техники со кои се смалуваат дефектите во работењето, а со примената на софтверските пакети се зголемува ефикасноста во примената на истите. Понатаму во поглавјето се опфатени анализите на трошоците на квалитет преку кои може да се контролираат загубите и истите да се сведат на минимални во поглед на потрошувачката на материјали и енергија. Несомнено е дека без посветеност на топ менаџментот кон поставените цели за квалитетот и доследноста во нивното спроведување, сите овие напори ќе бидат само трошење време и пари, а во исто време ќе ја намалат можноста за успешност на следната таква иницијатива. Авторката го насочува фокусот дека проектирањето и имплементацијата на системот за квалитет значи драстична промена во однесувањето на вработените, радикални промени во организациската поставеност, јасно дефинирање на правата, обврските и одговорноста на секој поединец. Менаџерскиот кадар во претпријатието со својата добра волја и упорност треба да ги вклучи сопствените човечки ресурси, со формирање тимови од сите профили, интегрирајќи ги нивните знаења за да се постигне целосно владеење со квалитетот во сите процеси на претпријатијата, при најмали трошоци на работење. На ваков начин ќе се овозможи навреме да се спречат можните дефекти, навреме да се елиминираат проблемите со отстранување на евентуалните причини. Вообичаениот отпор и страв од промените бргу се надминува и се наметнува силна желба за промена на постојната состојба, со нов пристап кон квалитетот, со целосна посветеност спрема клиентот, вработените, околина и државата.

Теоријата на разбирање (поимање): концепт кој ги објаснува знаењето и границите - доживотното учење, авторката го разработува во осмото поглавје, каде што се осврнува на основните начела на стекнување знаење и способност за развој базиран на знаење. Авторката укажува на фактот дека еднаш осознаените и усвоените менаџерски вештини и постапки немаат траен и непроменлив карактер и природа, како варијабли, туку тие се менуваат согласно со условите и барањата на опкружувањето. Без образование за овие области и континуирано образование најпрво на менаџерите, а потоа, преку нив, на сите вработени, не би можела да се примени методологијата за TQM и поред тоа не би можеле да се оценуваат наведените придобивки од системот за квалитет.

Познавање на психологијата - сфаќањето на човековата природа се содржани во деветтото поглавје од учебникот. Покрај образованието, мотивацијата и проектирањето систем на мотивација е исто така значајна моторна сила за остварување на системот за тотален менаџмент на квалитет.

Во десеттото поглавје авторката ја разработува проблематиката на менаџмент со трошоците на квалитет. Понатаму во поглавјето се опфатени врските помеѓу оптимизацијата на вкупните трошоци на работа, реинженерингот на деловните процеси и важноста во управувањето на деловните процеси во организацијата.

Прашањето на менаџмент со мерниот систем е содржано во единаесеттото поглавје од учебникот. Во него се разработени мерните механизми преку кои секојдневна практика на секој вработен не треба да биде само контролата во работењето, туку вработените мора да бидат обучени да делуваат превентивно, а не да се окупираат со детекција; мора да добијат одговорност и моќ да ги коригираат своите грешки и да го изнесуваат секој проблем во врска со квалитетот што ќе го откријат.

Постпродажниот период на производот е обработен во дванаесеттото поглавје. И во оваа поглавје се разработува однесувањето на корисниците по купувањето на производот или услугата. Значајно место е посветено и на постпродажната поддршка на производот и

услугата, каде што посебно место зазема постапката за враќање на производот или сервис/ замена на дефектните производи.

Во последното тринаесетто поглавје од теоретскиот дел е дадена методологијата како да се започне процесот на проектирање и имплементирање на систем за квалитет во организации.

Практичниот дел се состои од девет целини. Во првото поглавје се опфатени значењето и улогата на квалитетот на производите/ услугите. Исто така, во поглавјето се дадени потребните чекори во проектирањето и постојаното унапредување на деловните процеси и системи. Целта на интерната стандардизација е да се овозможи дефинирање на секое работно место на стандарден начин на работа и сите вработени да станат одговорни за квалитетот.

Во второто поглавје авторката дава насоки за организацијата на контролата во менаџментот на квалитет. Службата за контрола преку нејзините активности и одговорности придонесува за поуспешно работење на компанијата, бидејќи проверува дали поставените задачи се остваруваат навреме, по планот, рационално и економично.

Во третото поглавје авторката се осврнува на изработка на картата за контрола на квалитетот на деловните процеси и изработка на технолошка документација што ги следи производните процеси. Во картата за контрола на квалитетот на деловните процеси се дадени сите технолошки операции, во секоја фаза на производство, утврдениот квалитет, како и избор на соодветен инструмент за да се оствари правилна контрола. Во технолошката документација што ги следи деловните процеси се вклучени повеќе документи како: производна спецификација, технички стандарди, работен норматив, произведен стандард, карта за контрола на квалитетот, временски картон и сл. Оваа документација има за цел да го помогне обезбедувањето квалитет на производите и обемот на производство за секој произведен процес.

На проблематиката поврзана со улогата на методите и техниките на квалитет во TQM стратегијата авторката го посветува четвртото поглавје од практичниот дел во учебникот. Посебно внимание е посветено на значењето на статистичкото проучување кое врз основа на резултатите од проучувањето на едно случајно одбрано подмножество (проба) n се осознаваат законитостите на одредени својства за целото множество (партија) N материјал. Во ова поглавје се изучуваат можностите да пробата да биде порепрезентативна, односно да ги изразува својствата на целата партија материјал, со примена на одредени правила.

Петтото поглавје од практичниот дел авторката го посветува на комплетното проучување на параметрите на генералното множество и пробата, односно бројно исказување на карактеристиките на генералното множество (партија материјал). Во ракописот се дадени примери и анализи за мерите на централната тенденција (средна аритметичка вредност и др.) и мерите на варијација (дисперзија, средно квадратно отстапување, коефициент на варијација и сл.).

Во шестото поглавје авторката го насочува фокусот на вниманието кон прикажување на резултатите од испитувањето и тоа најчесто преку графички приказ, со цел да се поедностави приказот на резултатите и да можат со еден поглед да се споредат неколку серии податоци. Најчесто се користени: хистограм, Парето дијаграм, Ишикава дијаграм и примена на картата на тренд, со цел унапредување на квалитетот на деловните процеси во практиката.

Значајно внимание за примената на контролните карти авторката посветува во седмото поглавје од практичниот дел, каде што разработува повеќе класификации и нивна примена, со цел да се даде графички приказ на низа утврдени бројни вредности на својството на производот/ услугата што се контролира во одредено време. Посебно внимание е посветено на утврдување на стабилноста на процесите и предвидливоста на производството со примена на различни видови контролни карти според: видот на својствата на квалитетот, според предметот на контрола, според статистичкиот третман, како и X - контролната карта за контрола на квалитет, контролната карта за средни вредности (\bar{x}) и контролните карти: $\bar{x} \pm 3SD$, $\bar{x} \pm 3Cv$ и $(\bar{x}) \pm R$. Авторката посебно го нагласува следењето на деловните процеси преку постапка за следење на варијациите во процесот преку $\bar{x} \pm R$ контролната карта и контролните карти за следење на атрибутивните својства на квалитетот преку p - контролна карта и pn - контролна карта.

Потребата од примена на Тагучиевата формула за трошоци поради варијации во квалитетот, авторката ја разработува во осмото поглавје каде што се осврнува на менаџмент со трошоците на квалитет и како истите да се оптимизираат. Оваа метода се применува кога се сака да се дознае секое отстапување од стандардите кое претставува трошок, па дури и кога тие отстапувања се во границите на толеранција.

Оценката на постигнатите резултати е обработена во деветтото поглавје. Во оваа поглавје се разработуваат можностите за надзорот и мерењата на остварениот квалитет и целите на деловните процеси, како и оценка на однесувањето на купувачите пред купување, за време на купување и по купувањето на производот преку анкетен лист.

На крајот од учебникот се дадени таблица кои ќе помогнат во решавањето на задачите.

ЗАКЛУЧОК

Овој учебник претставува уште еден обид на авторката да претстави научен материјал со висок квалитет во кој се даваат можности за стекнување пошироки знаења од областа на менаџмент со квалитет.

Врз основа на изложението може да се заклучи дека предложениот ракопис за учебник по предметот Системи на квалитет и стандарди е сосема во согласност со студиската програма и наставниот план на Факултетот за туризам и бизнис логистика. Учебникот од педагошки и од научен аспект го поседува потребното ниво соодветно за студентите на прв циклус студии. Според наши сознанија, ваков учебник кој по обемот и содржината на оригинален начин разработува примери, прашања и нуди решенија, и одговара на предвидената наставна програма по предметот Системи на квалитет и стандарди на Факултетот за туризам и бизнис логистика при Универзитет „Гоце Делчев“ во Штип не е објавен.

Согласно со ова, на Наставно-научниот совет на Факултетот за туризам и бизнис логистика при Универзитетот „Гоце Делчев“ во Штип со задоволство му го препорачуваме учебникот „Системи на квалитет и стандарди“ од авторката проф. д-р Елизабета Митрева да го прифати како рецензиран учебник.

РЕЦЕНЗЕНТИ

**Д-р Марија Таковска, професор,
Економскиот институт,
Универзитет „Св. Кирил и Методиј“ – Скопје, с.р.
Д-р Неда Петроска-Ангеловска, професор,
Економскиот институт,
Универзитет „Св. Кирил и Методиј“ – Скопје, с.р.**